

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menurut Lukman (2000) dalam (Sawir, 2020) merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang memberikan keuntungan dalam suatu kesatuan yang terkumpul, serta melakukan penawaran kepuasan meski hasil dari penawaran tersebut tidak terikat pada suatu hasil produk yang tampak secara fisik. Selain itu, pelayanan publik menurut Sujardi (2011) dalam (Ida Yunari Ristiani, 2020) adalah sebuah pelayanan yang disediakan oleh negara untuk memenuhi seluruh kebutuhan dan hak-hak sipil setiap warga negara atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh berbagai lembaga selaku penyelenggara kegiatan pelayanan publik. Istilah publik dalam pelayanan publik mengacu pada sejumlah kelompok manusia yang memiliki suatu kesamaan dan keterikatan kesatuan untuk berpikir, merasakan, dan lain sebagainya, berdasarkan nilai norma yang juga merasa saling memiliki (Sawir, 2020). Pelayanan publik merupakan tugas pokok dan kewajiban yang dimiliki oleh pemerintah dan harus dilaksanakan serta diwujudkan (Arini Permatasari, 2020)

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menggunakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai bahan rujukan utama (Jamil Bazarah et al., 2021). Kualitas pelayanan pelayanan publik di Indonesia

memiliki skor 5,6 dari 10 serta menempati posisi ke 83 dari 175 negara (The Global Economy, 2024). Oleh sebab itu, Pemerintah Indonesia mengambil langkah penataan organisasi penyelenggara pelayanan publik melalui serangkaian reformasi birokrasi (Putri & Mutiarin, 2018). Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menargetkan perubahan pada 8 bidang yang terdiri dari: (1) Organisasi; (2) Tatalaksana; (3) Peraturan Perundang-undangan; (4) Sumber Daya Manusia Aparatur; (5) Pengawasan; (6) Akuntabilitas; (7) Pelayanan Publik; dan (8) Pola Pikir dan Budaya Kerja (Putri & Mutiarin, 2018). Salah satu reformasi birokrasi yang dilakukan pada bidang pelayanan publik di Indonesia adalah dengan melakukan inovasi melalui pemanfaatan teknologi secara digital. Tujuan dari dilakukannya reformasi administrasi pada bidang pelayanan publik tersebut menurut Caiden (1969) dalam (Mega Oktavia Budi Ratnasari et al., 2022) adalah untuk efisiensi administrasi, penghapusan kelemahan atau penyakit administrasi, pemrosesan data melalui sistem informasi yang otomatis, penyesuaian sistem administrasi, mengubah pembagian pekerjaan antara sistem administrasi dan sistem politik, dan memperbaiki hubungan antara sistem administrasi dan masyarakat.

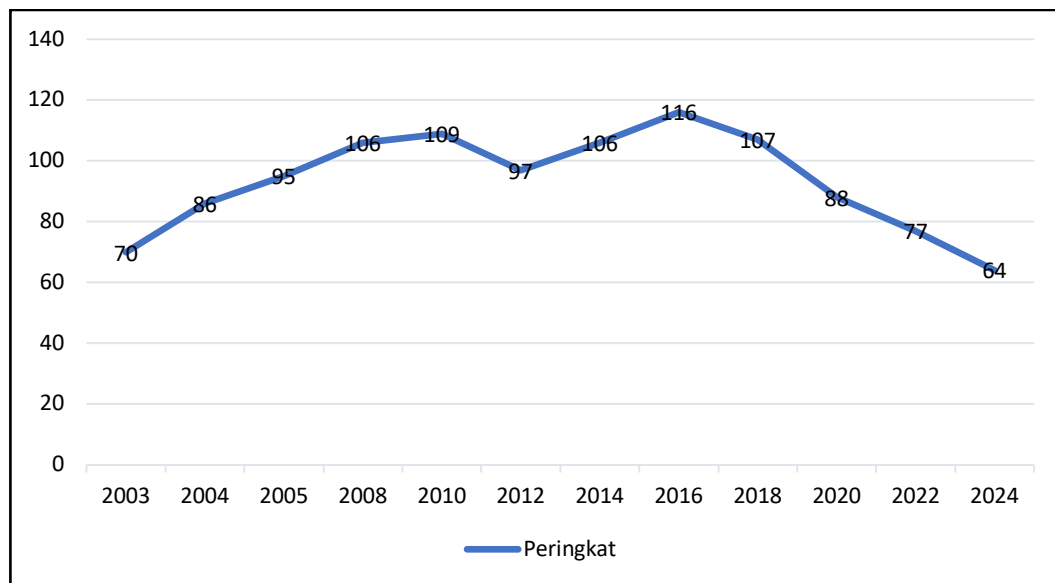
Inovasi yang dilibatkan dalam reformasi birokrasi tersebut adalah suatu gagasan, pengetahuan, dan teknologi (Pamungkas (2018) dalam (Toni Hartono et al., 2021)). Menurut Yanuar (2019) dalam (Melinda, Syamsurizaldi, & Kabullah, 2020),

inovasi adalah suatu proses atau hasil pengembangan dan pemanfaatan dari suatu produk dan/atau sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu organisasi baik organisasi tersebut merupakan organisasi pada sektor publik seperti organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta (Mona Melinda et al., 2020). Tujuan dari diciptakannya sebuah inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah untuk menghemat biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam menyelesaikan urusannya (Linda Hartatik et al., 2022). Berbagai inovasi yang diciptakan tersebut diharapkan mampu mengakomodir seluruh kebutuhan dan menyelesaikan seluruh kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat pada saat melakukan pelayanan publik, dan mampu menjadi sebuah langkah awal pemerintah suatu negara dalam menjalankan pemerintahan berbasis *e-government* (Linda Hartatik et al., 2022).

Menurut Damanik dan Purwaningsih (2017) dalam (Linda Hartatik et al., 2022) definisi *e-government* adalah pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi oleh organisasi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya sebagai pengelola pemerintahan serta penyedia pelayanan publik. Definisi lain mengenai *e-government* dinyatakan oleh Heeks (2006) dalam (Mesnan Silalahi et al., 2015), menurutnya *e-government* adalah sebuah sistem informasi yang dapat digambarkan sebagai sistem sosio-teknis karena merupakan kombinasi antara aspek sosial dan teknologi. Perkembangan teknologi dalam kehidupan dimulai dari proses

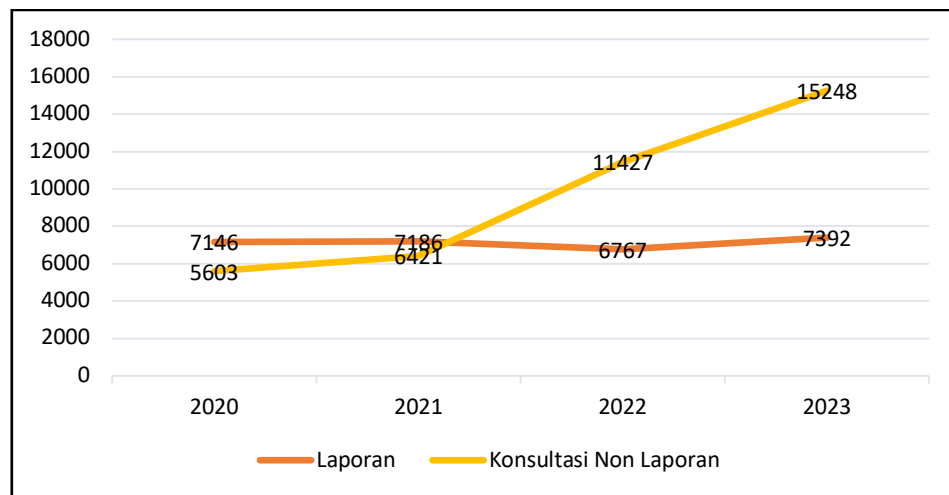
sederhana dalam kehidupan sehari-hari samapai pada tingkat pemenuhan kepuasan sebagai individu dan makhluk sosial (Muhamad Danuri, 2019).

Penerapan *e-government* dalam pemerintahan telah banyak dilaksanakan oleh negara-negara maju maupun negara berkembang (Mesnan Silalahi et al., 2015). United Nations (UN) atau Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) secara rutin melakukan survey untuk mengukur kualitas dan tingkat kesiapan berbagai negara anggota PBB dalam menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, yang kemudian dilakukan pengurutan berdasarkan jumlah skor yang diperoleh. Salah satu negara yang terus meningkatkan kualitas penerapan *e-government* dalam pemerintahannya adalah Indonesia.



Gambar 1.1 Peringkat Indonesia dalam *UN E-Government Survey* 2003-2024
Sumber: Kementerian PANRB & CfDS UGM, Telah diolah kembali

Perkembangan penerapan *e-government* di Indonesia sebenarnya telah dihimbau bertahun-tahun sebelum adanya peningkatan peringkat pada survey tersebut. Pengembangan penerapan *e-government* di Indonesia telah diberitahukan melalui Instruksi Presiden nomor 3 yang dikeluarkan pada tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government (Mesnan Silalahi et al., 2015). Adanya peningkatan kualitas penerapan *e-government* pada pelayanan publik di Indonesia berbanding lurus dengan peningkatan laporan maladministrasi yang diterima oleh masyarakat pada saat melaksanakan pelayanan publik. Berdasarkan laporan tahunan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, pelayanan publik di Indonesia terus mengalami peningkatan jumlah kasus hingga laporan tahunan yang terakhir yakni pada tahun 2023.



Gambar 1.2 Jumlah Penerimaan Laporan dan Konsultasi Non Laporan Ombudsman Republik Indonesia 2020-2023

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia, Telah diolah kembali

Adanya peningkatan maladministrasi pada pelayanan publik di Indonesia diharapkan dapat terselesaikan dengan adanya inovasi yang menjadi bagian dari reformasi birokrasi guna memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat (Puji Ayu Lestari et al., 2021) Sosiawan (2008) dalam (Puji Ayu Lestari et al., 2021) menyatakan *e-government* diterapkan di Indonesia juga dikarenakan oleh adanya perubahan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental yang menuntut pemerintah untuk menjadi transparan, bersih, dan mampu menjawab tuntutan masyarakat dengan baik. Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government yang menjadi dasar acuan penerapan *e-government* dalam melaksanakan pelayanan publik mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi pengembangan pelayanan pada daerahnya masing-masing melalui sebuah jaringan komunikasi dan informasi yang berbentuk sebuah aplikasi atau sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) (Mega Oktavia Budi Ratnasari et al., 2022).

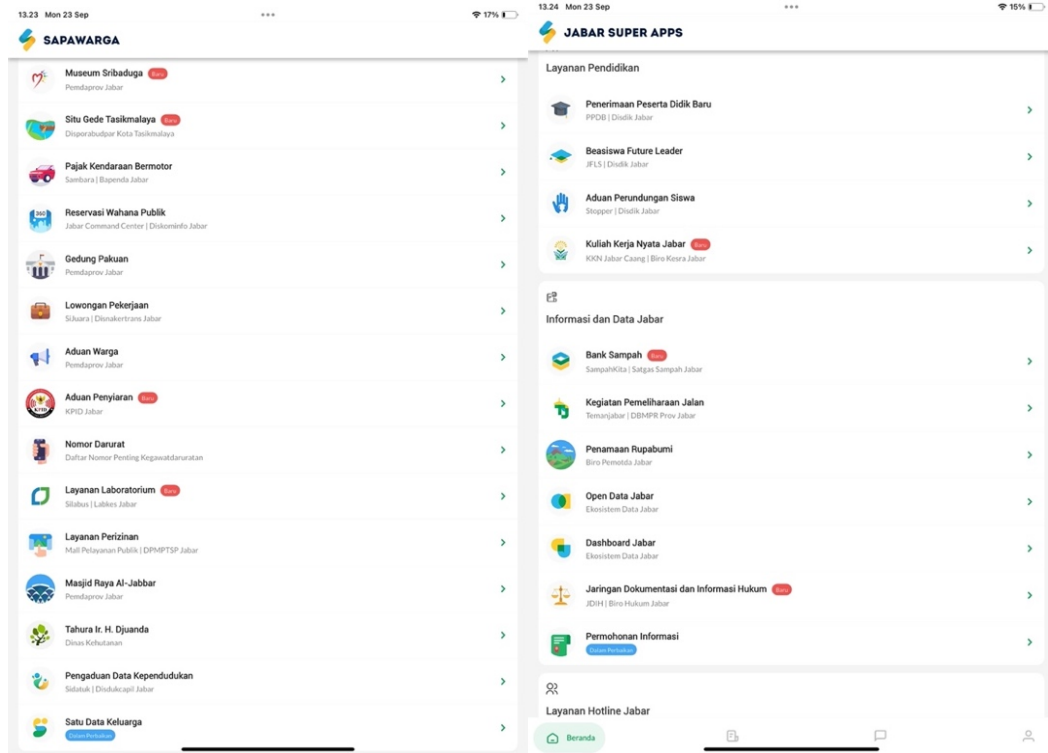
Berbagai inovasi pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah di Indonesia tersimpan ke dalam suatu sistem informasi pelayanan publik nasional (SIPPN) yang kini telah diubah menjadi Cariyanlik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi, 2022). Pada tahun 2023, SIPPN atau Cariyanlik telah dikembangkan sedemikian rupa hingga telah terhubung dengan 30 kementerian, 47 lembaga, 8 Badan Usaha Milik Negara (BUMN), 34 Provinsi, 348 kabupaten, dan 94 kota serta jumlah Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik (UPP) sebanyak 97.127 dengan total standar pelayanan sebanyak 147.055 layanan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi, 2023).

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang secara bertahap bertransformasi ke arah digital hingga kepada berbagai pemerintah kabupaten di dalamnya (Yasinta Aulia Bilqis Prasada et al., 2024). Banyak inovasi pelayanan publik yang diciptakan untuk mengakomodir kebutuhan dan keperluan masyarakat yang berdomisili di Provinsi Jawa Barat, misalnya adalah Jabar *Quick Response* yang merupakan kanal aspirasi warga Jawa Barat yang dibentuk oleh Gubernur Jawa Barat pada tahun 2019. Desa Digital juga merupakan program Gubernur Jawa Barat yang bertujuan sebagai wadah pemberdayaan masyarakatnya agar dapat lebih mengenal dan ‘melek’ digital (Yasinta Aulia Bilqis Prasada et al., 2024). Selain Jabar *Quick Response* dan Desa Digital, salah satu inovasi penerapan *e-government* yang diciptakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat secara masif adalah pelayanan publik berbasis aplikasi yang bernama Sapawarga Jabar *Super Apps*.

Sapawarga Jabar *Super Apps* merupakan sebuah wadah pelayanan publik berbasis aplikasi yang diciptakan oleh Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil pada tahun 2019 lalu (Muhammad Febriansyah Rohimat, 2021). Sapawarga Jabar *Super Apps* dapat diakses secara mudah dan bebas oleh masyarakat khususnya warga Jawa Barat

dengan mengunduh aplikasi tersebut dengan menggunakan gawai masing-masing. Pada awal tahun perilisannya, Sapawarga Jabar *Super Apps* terdiri dari beberapa fitur yakni: (1) Kegiatan RW, sebuah fitur yang ditujukan kepada seluruh Kepala RW untuk melaporkan seluruh aktivitas daerahnya. (2) Usulan, fitur yang berguna bagi masyarakat Jawa Barat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan maupun saran kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk kemudian ditindaklanjuti. (3) Survei, sebuah wadah bagi masyarakat untuk berpendapat terkait berbagai program yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat. (4) Polling, serupa dengan fitur survei karena masyarakat dapat memberikan vote kepada program yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat. (5) Nomor Penting, fitur yang menyediakan beragam nomor layanan daripada instansi pemerintah seperti Satpol PP, Kantor Polisi, Call Center Pemerintah Kota, dan perangkat daerah lainnya. (6) Info Penting, fitur ini berisikan seluruh informasi terkait berbagai hal meliputi bencana alam, kesehatan, pendidikan, beasiswa, pekerjaan, dan lainnya yang dapat dipastikan validitasnya. (7) Administrasi, fitur yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan dengan memberikan seluruh informasi seputar persyaratan pelayanan publik seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, SKCK, Pajak, dan pelayanan lainnya (Muhammad Febriansyah Rohimat, 2021).



Gambar 1.3 Daftar Fitur dan Layanan Aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* 2024

Sumber: Aplikasi Sapawarga Jabar Super Apps

Sampai saat ini, aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* terus mengalami pengembangan dan masih digunakan oleh masyarakat Jawa Barat dalam melakukan pelayanan publik. Banyak fitur baru yang ditambahkan sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanannya karena terdapat dalam satu portal aplikasi yang sama. Eksistensi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* diharapkan mampu sesuai dengan Keputusan Kementerian PANRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengatur bagaimana sebuah pelayanan publik harus sesuai dengan prinsip yang terdiri dari: (1)

Kesederhanaan; (2) Kejelasan; (3) Kepastian waktu; (4) Akurasi; (5) Tanggung jawab; (6) Keamanan; (7) Kelengkapan; (8) Kemudahan akses; (9) Kedisiplinan; dan (10) Kenyamanan (Cahyani, et al, 2021).

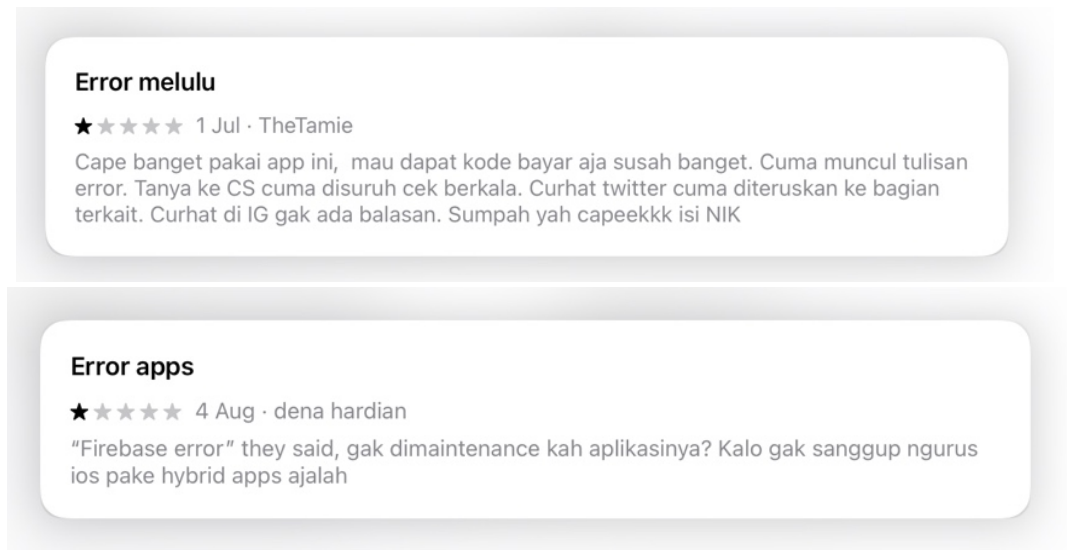
Meski begitu, pada kenyataannya aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* belum mampu mengurangi jumlah laporan maladministrasi di Provinsi Jawa Barat yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia selama 3 tahun terakhir.

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Jawa barat Tahun 2023

No.	Tahun	Laporan Diterima	Laporan Diselesaikan
1.	2021	161	Tidak diketahui
2.	2022	182	110
3.	2023	249	159

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2021-2023, Telah diolah kembali

Selain itu, aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* juga banyak menerima keluhan dari para penggunanya. Hasil penelusuran peneliti menunjukkan banyaknya keluhan pengguna aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* melalui fitur kolom ulasan pada *Google Play Store*, *Google Maps*, dan *App Store* serta aplikasi media sosial seperti *Instagram*. Adapun keluhan yang disampaikan oleh para pengguna disebabkan oleh beragam alasan.

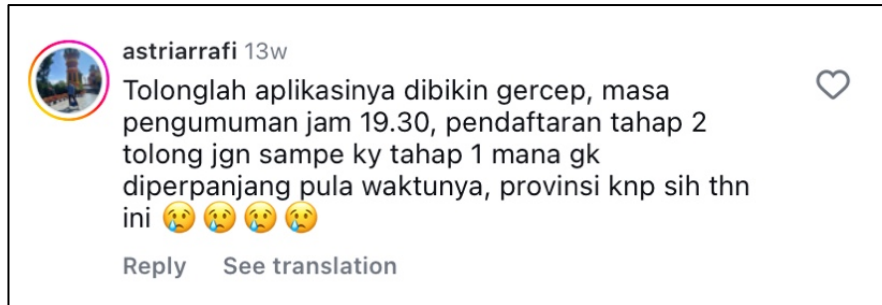


Gambar 1.4 Keluhan Pengguna Terkait Aplikasi yang Sering *Error*

Sumber: App Store (2024), Telah Diolah Kembali

Banyak masyarakat selaku pengguna aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* mengeluhkan bagaimana aplikasi tersebut seringkali mengalami masalah berupa *error* dalam waktu yang tidak singkat sehingga mereka tidak bisa melanjutkan pelayanan. Masyarakat juga sering mengungkapkan kekecewaannya karena masalah yang timbul dalam penggunaan aplikasi tersebut tidak seperti yang mereka harapkan

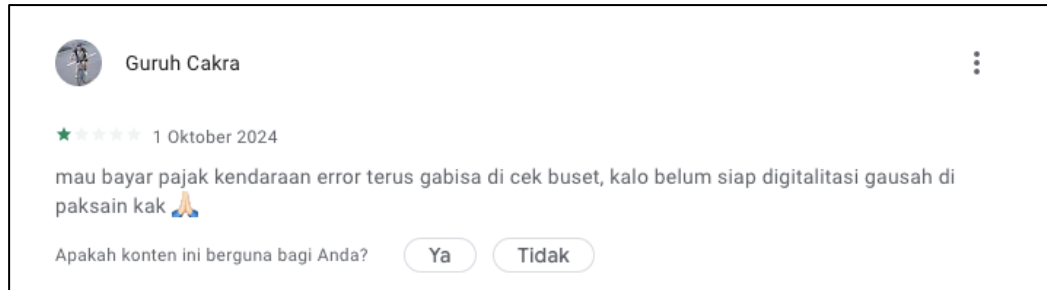




Gambar 1.5 Keluhan Pengguna Terkait Layanan yang Lama
Sumber: Instagram (2024), Telah Diolah Kembali

Aplikasi yang sering *error* dan tidak sesuai harapan menyebabkan banyak masyarakat cenderung lebih memilih datang ke kantor SAMSAT langsung dengan cara mengantre daripada harus menggunakan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps*.

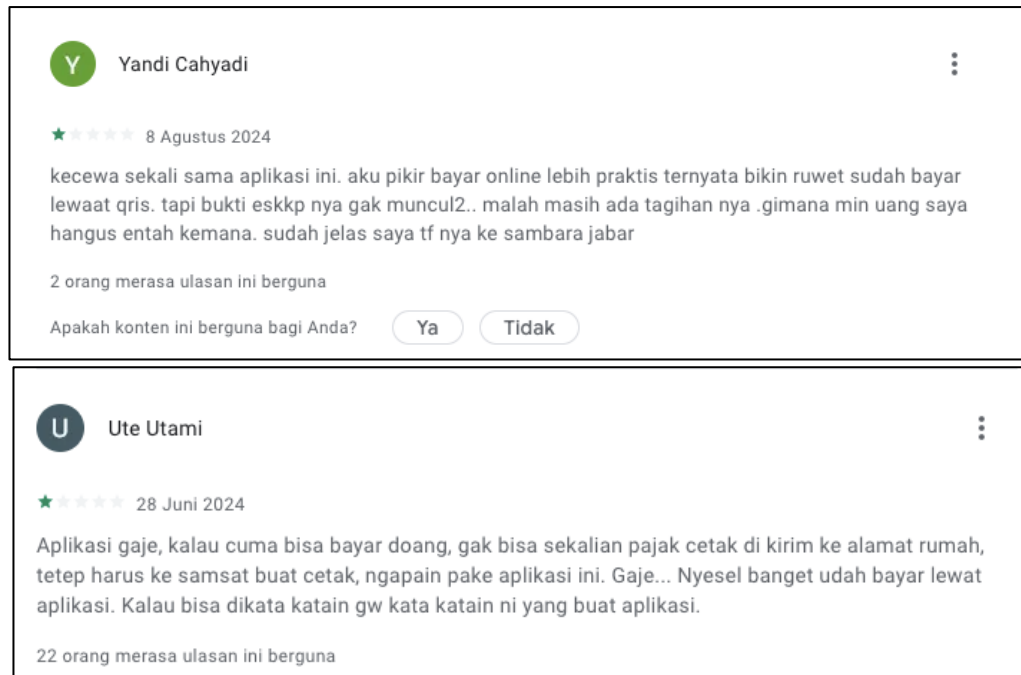




Gambar 1.6 Keluhan Pengguna yang Lebih Memilih Membayar Pajak dengan Cara Manual

Sumber: Google Play Store (2024), Telah Diolah Kembali

Berbagai keluhan tersebut membuat banyak masyarakat merasa tidak puas atas pengalaman dalam menggunakan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* khususnya dalam hal kepengurusan pajak kendaraan bermotor. Menurut Ramdhani (2011) dalam (Pupung Pundenswari, 2017), tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas layanan. Dalam hal ini tingkat kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah pengguna aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps*. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat (Pupung Pundenswari, 2017). Oleh sebab itu, ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan dapat mempengaruhi minat pelanggan untuk menjalin ikatan yang berbentuk turunnya minat untuk menggunakan kembali suatu layanan.



Gambar 1.7 Ketidakpuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps*

Sumber: Google Play Store, (2024) Telah Diolah Kembali

Berbagai keluhan masyarakat dalam membayar pajak melalui aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* kemungkinan dapat menurunkan minat bayar pajak masyarakat. Pandiangan (2014) dalam (Ainul Yusna Harahap & Nurliza Lubis, 2023) mendefinisikan minat membayar pajak merupakan salah satu wujud pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan wajib pajak dengan cara membayar atau menyetor pajak terutang ke kas negara melalui tempat pembayaran pajak yang telah ditetapkan. Penurunan minat membayar pajak memungkinkan untuk terjadi karena persepsi adanya kejujuran, sikap membantu atau melayani dari aparat, kepercayaan terhadap instansi pemerintah dan penghargaan atau rasa hormat dari aparat pajak

berpengaruh terhadap minat bayar pajak (Simanjuntak & Mukhlis (2012) dalam (Ainul Yusna Harahap & Nurliza Lubis, 2023)).

Sebagai salah satu daerah yang termasuk ke dalam Provinsi Jawa Barat, masyarakat Kabupaten Karawang juga dapat mengakses aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* untuk melaksanakan berbagai layanan publik yang ada, termasuk mengurus pajak. Kabupaten Karawang merupakan salah satu kabupaten yang memiliki pendapatan daerah tertinggi dari seluruh daerah yang ada di Provinsi Jawa Barat. Meski Kabupaten Karawang merupakan satu dari banyak daerah di Provinsi Jawa Barat yang memiliki pendapatan daerah terbesar, nyatanya Kabupaten Karawang dihadapkan dengan sejumlah masalah dalam hal terkait pajak, khususnya pada tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang menyebabkan banyaknya denda PKB yang harus dibayar.

Tabel 1.2 Jumlah PKB Denda Seluruh Daerah Jawa Barat Tahun 2023

Kabupaten/Kota	PKB Denda 2023 (Dalam Miliar)	
Kota Banjar	23.321	KLASTER 1
Kab. Pangandaran	30.352	
Kota Sukabumi	84.229	
Kab. Ciamis	86.714	
Kab. Tasikmalaya	93.251	
Kota Tasikmalaya	103.151	
Kab. Kuningan	115.680	
Kab. Sumedang	116.186	
Kota Cirebon	134.933	
Kab. Majalengka	136.229	KLASTER 2
Kota Cimahi	157.333	
Kab. Garut	179.634	
Kab. Purwakarta	184.433	
Kab. Subang	202.791	
Kab. Cianjur	223.832	
Kab. Indramayu	257.255	
Kab. Bandung Barat	260.281	
Kab. Cirebon	314.351	KLASTER 3
Kab. Sukabumi	316.060	
Kota Bogor	381.764	
Kab. Karawang	436.869	
Kab. Bandung	545.309	
Kab. Bogor	934.570	
Kota Depok	993.846	
Kab. Bekasi	1.079.040	
Kota Bandung	1.351.499	
Kota Bekasi	1.558.111	

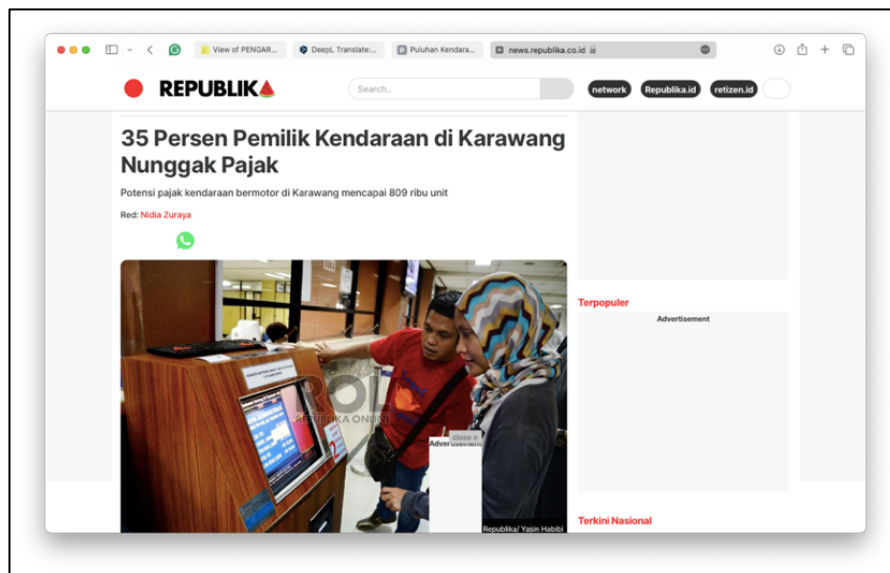
Sumber: Open Data Jabar, (2024) Telah Diolah Kembali

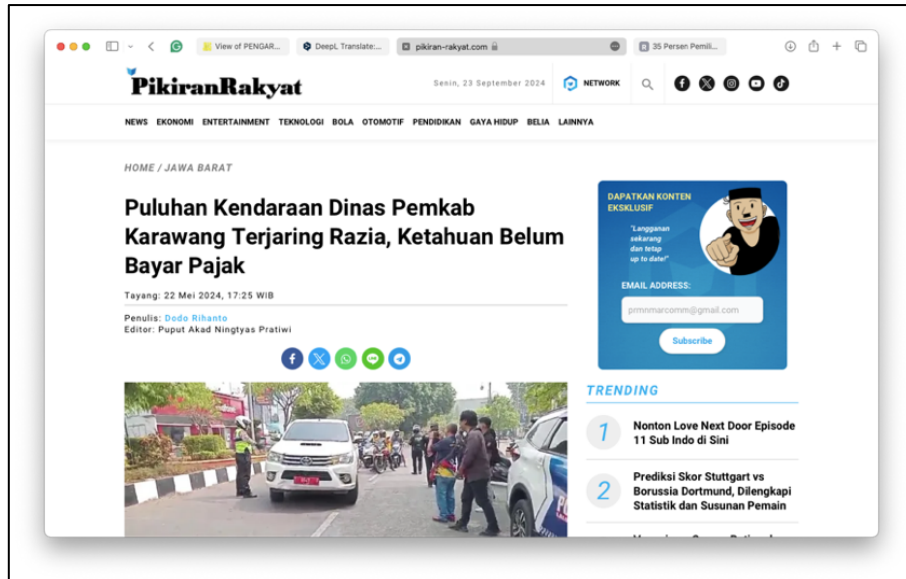
Tingginya jumlah PKB Denda pada suatu daerah menandakan rendahnya kesadaran masyarakat selaku wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan milik mereka. Semakin banyak masyarakat pada suatu daerah enggan untuk membayar pajak, maka denda PKB pada daerah tersebut akan mengalami peningkatan yang berdampak pada menurunnya pendapatan suatu daerah.

Tabel 1.3 Daerah Provinsi Jawa Barat dengan Denda PKB Paling Besar

Kab. Sukabumi	316.060	KLASTER 3
Kota Bogor	381.764	
Kab. Karawang	436.869	
Kab. Bandung	545.309	
Kab. Bogor	934.570	
Kota Depok	993.846	
Kab. Bekasi	1.079.040	
Kota Bandung	1.351.499	
Kota Bekasi	1.558.111	

Selain itu, permasalahan mengenai pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang ini kemudian diperparah dengan banyak ditemukannya masyarakat di Kabupaten Karawang yang menunggak dalam pembayaran pajak kendaraan mereka yang menyebabkan turunnya penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang hingga daerah tersebut masuk ke dalam klaster 3 dengan jumlah denda PKB paling banyak.





Gambar 1.8 Artikel Permasalahan Pajak Kendaraan di Kabupaten Karawang

Sumber: Pikiran Rakyat & Republika, Telah Diolah Kembali

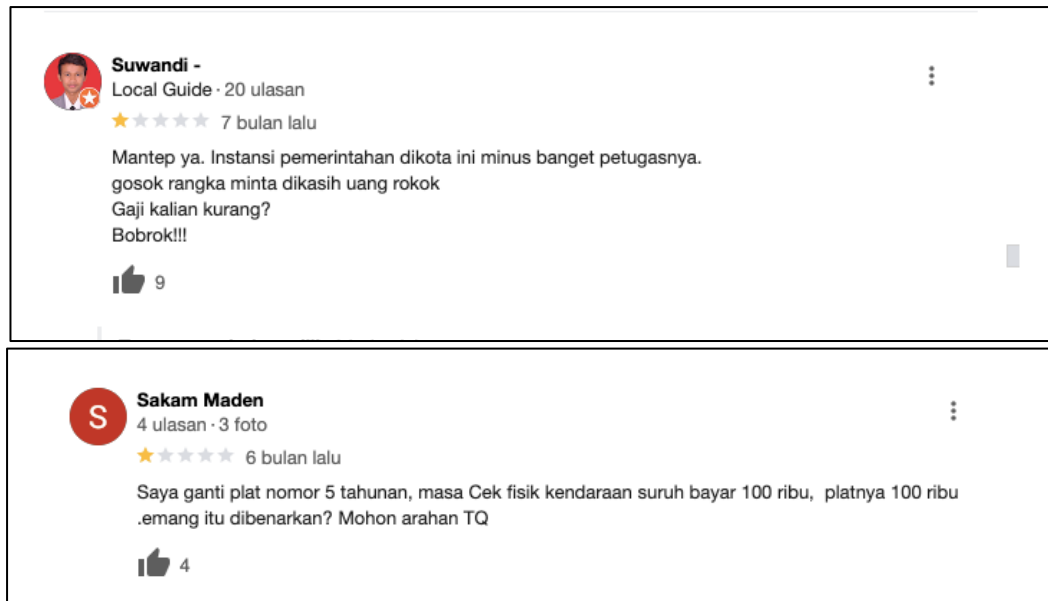
Sementara dari sudut pandang masyarakat Kabupaten Karawang, banyak dari mereka yang mengeluhkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan petugas di kantor SAMSAT Kabupaten Karawang hingga menyebabkan banyak masyarakat merasa malas untuk datang dan mengurus pajak kendaraan milik mereka. Sebagai contoh, tatakrama petugas kantor SAMSAT Kabupaten Karawang banyak dikeluhkan oleh masyarakat yang hendak mengurus pajak.



Gambar 1.9 Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Petugas Kantor SAMSAT Kabupaten Karawang yang Buruk

Sumber: Google Maps, (2024) Telah Diolah Kembali

Selain buruknya tatakrama yang diberikan oleh petugas kantor SAMSAT Kabupaten Karawang, masyarakat juga seringkali mengeluhkan adanya penambahan tarif pada pembayaran pajak kendaraan tanpa ada alasan yang jelas sehingga banyak masyarakat menduga perilaku tersebut adalah salah satu bentuk pungutan liar.



Gambar 1.10 Keluhan Masyarakat Akan Adanya Pungutan Liar di Kantor SAMSAT Kabupaten Karawang

Sumber: Google Maps, (2024) Telah Diolah Kembali

Permasalahan pajak kendaraan di Kabupaten Karawang yang masih termasuk ke dalam bagian Provinsi Jawa Barat dengan seluruh inovasi pelayanan publiknya seperti aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* kemudian menarik untuk diteliti. Pertanyaan penelitian atau *research questions* dalam penelitian ini adalah **“Mengapa Kepuasan Pengguna Aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* Dalam Membayar Pajak Kendaraan Tergolong Rendah? Diduga Disebabkan Oleh Tingkat Inovasi Aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dan Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Karawang yang Buruk”**. Peneliti berargumentasi bahwa masyarakat selaku wajib pajak kendaraan merasa tidak puas dengan kualitas dari inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* yang tidak sesuai dengan ekspektasi dan harapan dari masyarakat selaku pengguna. Aplikasi yang

sering mengalami masalah meski terus dikembangkan kemudian memunculkan keraguan dan pertanyaan mengenai kinerja dan responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang meneliti efektivitas aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* sebagai aplikasi penyedia pelayanan publik dimana hasilnya menunjukkan bahwa eksistensi aplikasi tersebut berdampak positif bagi para masyarakat khususnya pada masa pandemi sebagai saluran penyebaran informasi yang valid serta penyaluran bantuan sosial (Syarif Budhirianto & Noneng Sumiaty, 2022); (Nugrahana Fitria Ruhyana & Hadi Ferdiansyah, 2020); (Muhammad Fauzi et al., 2023). Penelitian yang fokus membahas pengaruh inovasi dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan menjelaskan bagaimana suatu inovasi produk disertai pelayanan yang baik dan memuaskan memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini dapat berarti pengguna aplikasi (Susi Indriyani et al., 2023).

Berdasarkan berbagai hasil penelitian tersebut, merupakan hal yang menarik untuk diteliti lebih dalam mengingat permasalahan tunggakan pajak kendaraan masih banyak ditemukan di Kabupaten Karawang yang juga menggunakan inovasi pelayanan seperti aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps*. Hasil kajian literatur peneliti belum terdapat penelitian yang dilakukan di Kabupaten Karawang sebagai daerah dengan permasalahan tunggakan pajak kendaraan yang cukup besar hingga

sampai dengan 35%. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan variabel yang menjadi akar permasalahan yang diteliti hingga dapat menyebabkan masalah tunggakan pajak kendaraan tersebut. Jika permasalahan tunggakan pajak kendaraan di Kabupaten Karawang tidak turut terselesaikan maka akan dapat menurunkan penerimaan pajak daerah yang juga berpotensi untuk berdampak pada ketidakmampuan Pemerintah Provinsi untuk melakukan suatu program ke depannya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh sejumlah identifikasi masalah seperti sebagai berikut:

1. Masih ditemukannya ketidakpuasan pada pengguna aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* terhadap penggunaan aplikasi tersebut.
2. Masih ditemukan kekecewaan atas aplikasi yang sering mengalami masalah *error*.
3. Masih ditemukan adanya penambahan tarif pada proses pembayaran pajak kendaraan di kantor SAMSAT Kabupaten Karawang yang diduga merupakan pungutan liar.
4. Masih ditemukannya kecenderungan masyarakat yang lebih memilih untuk membayar pajak kendaraan bermotor melalui cara lama daripada harus menggunakan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps*.

5. Masih ditemukan keluhan masyarakat perihal petugas kantor SAMSAT Kabupaten Karawang yang tidak sopan dalam melayani.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah tersebut, peneliti dapat menyusun beberapa butir rumusan permasalahan seperti sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan bermotor?
3. Bagaimana hubungan inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dan kualitas pelayanan secara simultan dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan bermotor.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil perumusan masalah yang telah dijelaskan, peneliti dapat menyusun beberapa tujuan penelitian seperti sebagai berikut:

1. Menganalisis hubungan inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan bermotor.
2. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan bermotor.

3. Menganalisis hubungan inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dan kualitas pelayanan secara simultan dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan bermotor.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

- a. Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan sebagai masukan untuk menyusun serangkaian evaluasi pada penerapan inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* di Samsat daerah Kabupaten Karawang atau daerah lainnya secara keseluruhan;
- b. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menjadi suatu bahan pembelajaran yang dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan proses pelayanan publik yang bertujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat selaku penerima layanan melalui berbagai inovasi seperti aplikasi.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

- a. Menjadi sumber referensi untuk melakukan penelitian berikutnya dengan topik atau subjek bahasan yang sama/sejenis;
- b. Menambah bahan ilmu pengetahuan khususnya pengaruh dari inovasi dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat;
- c. Menambah kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik.

1.5 Kerangka Teori/Konsep

Peneliti mengemukakan berbagai penelitian terdahulu (*State of the Art*) yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Pada bagian ini, kontribusi dari berbagai penelitian terdahulu yang relevan dipaparkan oleh peneliti yakni inovasi, kinerja pegawai, dan kepuasan pengguna. Paparan berbagai penelitian terdahulu tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.4 State of the Art

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1.	Irsy Kharimatus Sholicha & Trena Aktiva Oktariyanda, (2023) <i>Journal Publika</i> “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”	Untuk mengevaluasi inovasi Plavon Dukcapil yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai solusi dalam mengatasi masalah antrian <i>online</i> dalam pelayanan administrasi kependudukan, dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi <i>e-government</i> .	Rokhman (2010) menjelaskan bahwa karakteristik inovasi dapat diukur dengan 5 indikator meliputi: (1) Keuntungan relatif; (2) Kompatibilitas; (3) Kemudahan penggunaan; (4) Intensitas penggunaan; dan (5) Citra.	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Sidoarjo perlu melakukan pengembangan karena setelah melakukan analisis dengan menggunakan indikator teori Rokhman, masih ditemukan kekurangan seperti aplikasi yang sering <i>down</i> .
2.	Neni Suwarni et al., (2021) <i>Journal Publicuho</i> “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “E-Dukcapil” Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan	Untuk mendeskripsikan gambaran mengenai inovasi Dinas Dukcapil Lebong berbasis aplikasi dalam proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan di Kabupaten Lebong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.	Menurut Rogers dalam Athahara (2018), karakteristik inovasi dapat diukur dengan melihat: (1) Keuntungan relatif; (2) Kesesuaian; (3) Kerumitan; (4) Kemungkinan dicoba; dan (5) Kemudahan diamati.	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi melalui aplikasi E-Dukcapil Karawang belum bisa dikatakan baik karena belum lama digunakan sehingga masih banyak masalah yang timbul dari aplikasi tersebut, sehingga perlu adanya

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
	<i>Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang</i>				pengembangan dan peningkatan aplikasi..
3.	Novliza Eka Patrisia et al., (2022) <i>Jurnal Public Policy</i> “ <i>Dukcapil Service Innovation in Improving the Quality of Service in the Lebong District</i> ”	Untuk mendeskripsikan gambaran mengenai inovasi Dinas Dukcapil Lebong berbasis aplikasi dalam proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan di Kabupaten Lebong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.	Inovasi pada pelayanan publik dapat dikur dengan menggunakan teori inovasi Rogers dalam Suwarno (2008) melalui beberapa aspek meliputi: (1) <i>Relative advantage</i> ; (2) <i>Compatibility</i> ; (3) <i>Complexity</i> ; (4) <i>Trialability</i> ; dan (5) <i>Observability</i> .	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi melalui aplikasi dapat dikatakan sudah cukup baik dilihat dari berbagai aspek menurut teori inovasi Rogers.
4.	Poltak Pardamean Simarmata et al., (2020) <i>Jurnal EK&BI</i> “ <i>Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Dikabupaten Simalungun</i> ”	Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kabupaten Simalungun	Simarmata (2017) mengungkapkan bahwa kualitas pegawai dapat diukur dengan memperhatikan beberapa aspek meliputi: (1) <i>Tangibles</i> ; (2) <i>Reliability</i> ; (3) <i>Responsiveness</i> ; (4) <i>Assurance</i> ; dan (5) <i>Empathy</i> . Othman dan Owen dalam Sriwidodo & Indriastuti (2010) mengemukakan kualitas pelayanan dapat diukur dengan	Kuantitatif	Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan di kecamatan Dolok Batu Nanggar sebesar 53,8% sedangkan 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
			menggunakan CARTER sebagai alat ukur, yakni: (1) <i>Compliance</i> ; (2) <i>Assurance</i> ; (3) <i>Reliability</i> ; (4) <i>Tangibles</i> ; (5) <i>Empathy</i> ; dan (6) <i>Responsiveness</i> .		
5.	Petrus Yan Fayaman Sanadi et al., (2024) <i>Gema Kampus IISIP</i> “Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor”	Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Biak Numfor.	Kotler dan Keller (2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi yang terdiri dari: (1) <i>Reliability</i> (Kehandalan); (2) <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap); (3) <i>Assurance</i> (Jaminan); (4) <i>Empathy</i> (Empati); dan (5) <i>Tangible</i> (Berwujud).	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor masih belum optimal, terutama pada aspek <i>assurance</i> pada indikator jaminan pelayanan yang tidak tepat waktu dan aspek <i>tangible</i> pada indikator kenyamanan tempat pelayanan yang kurang memadai.
6.	Aditya Cholif Firmansyah & Brilliant Rosy, (2021)	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap	Kotler dalam Eliza (2015) menyatakan bahwa kualitas jasa dapat diukur dengan indikator-indikator meliputi; keandalan;	Kuantitatif	Hasil akhir analisis R2 (koefisien determinasi) sebesar 0,620, dapat disimpulkan bahwa 62%

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
	<i>Journal of Office Administration: Education and Practice</i> “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)”	kepuasan masyarakat, jika ada, pengaruh yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan berdampak positif atau negatif.	keyakinan; empati; tanggap; dan wujud.		kontribusi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan sisanya 38% kepuasan masyarakat dapat dimotivasi. Dengan bantuan menggunakan variabel lain yang tidak diteliti.
7.	Fientje Palijama, (2021) <i>International Journal of Business, Technology, and Organizational Behavior (IJBTOB)</i> “The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in Gorom Island District, East Seram”	Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pulau Gorom Kabupaten Seram Bagian Timur.	Zeithaml, et al (1990) menyatakan terdapat 5 dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat melalui aspek kualitas pelayanan, yang terdiri dari: (1) <i>Tangible</i> ; (2) <i>Reliability</i> ; (3) <i>Empathy</i> ; (4) <i>Responsiveness</i> ; dan (5) <i>Assurance</i> .	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen/masyarakat sebesar 76,9%, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Begitu juga sebaliknya, jika semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan akan menurun satu poin,

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
					maka kepuasan konsumen/masyarakat akan menurun sebesar 0,769 atau 76,9%.
8.	Zewdu Teshome et al., (2020) <i>Public Policy and Administrative Research</i> “Customer Satisfaction and Public Service Delivery: The Case of Dire Dawa Administration”	Untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan organisasi pelayanan publik di Administrasi Dire Dawa.	Parasuraman dalam Tessa, et al (2011) mengemukakan sebuah metode untuk mengukur kualitas pelayanan bernama SERVQUAL yang berisikan 5 dimensi meliputi: (1) <i>Tangible</i> ; (2) <i>Reliability</i> ; (3) <i>Empathy</i> ; (4) <i>Responsiveness</i> ; dan (5) <i>Assurance</i> .	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi penyampaian layanan dan kepuasan pelanggan berkorelasi positif; tingkat kepuasan pelanggan secara umum dan dimensi penyampaian layanan adalah moderat.
9.	Natalie Vigna, (2024) <i>European Political Science Review</i> “An urban–rural divide of political discontent in Europe? Conflicting results on satisfaction with democracy”	Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat di 19 negara di Eropa berdasarkan tempat tinggal masyarakat.	Canache, et al (2001) mengemukakan <i>political satisfaction</i> dapat diukur dari berbagai dimensi, salah satunya adalah urban-rural, sehingga indikator kepuasan masyarakatnya adalah letak dan kondisi geografis tempat tinggal responden.	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa letak dan kondisi geografis tempat tinggal sedikit mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap kondisi politik suatu negara di Eropa selama 20 tahun terakhir.

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
10.	Dina Eka Fauzia et al., (2024) <i>Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan</i> "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi"	Untuk menjelaskan serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat baik secara simultan maupun parsial.	Hawkins & Looney dalam Tjiptono (2015) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang terdiri dari: (1) Kesesuaian harapan; (2) Minat berkunjung kembali; dan (3) Kesiediaan merekomendasi.	Mix methods	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas Pelayanan di MPP dikategorikan baik dengan nilai 4,168, dan terdapat pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial dari Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Reliability (X1), Tangibles (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Emphaty (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat di MPP Kota Cimahi, dengan nilai koefisien 0,557 atau 55,7%, sedangkan sisanya sebesar 0,443 atau 44,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
11.	Lucia Dammert et al., (2021)	Untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang	Karakus, et al (2011) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan polisi dapat diukur dengan melihat 3	Kuantitatif	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan polisi di Kota Santiago, Chile cenderung variatif

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
	<i>Journal: Latin American Politics and Society</i> “Satisfaction with the Police in Chile: The Importance of Legitimacy and Fair Treatment”	diberikan oleh polisi di Kota Santiago, Chile.	indikator yang terdiri dari: (1) <i>Individual characteristics</i> ; (2) <i>Quality of life</i> ; dan (3) <i>Encounter</i> . <i>Individual characteristics</i> berisikan data pribadi individu mulai dari pekerjaan dan status ekonomi. <i>Quality of life</i> berisikan persepsi terhadap lingkungan sekitar. <i>Encounter</i> berisikan pengalaman pribadi individu terhadap pelayanan yang diperoleh.		tergantung pada umur dan status ekonomi responden. Meski begitu, hasil yang diperoleh adalah masyarakat dikatakan puas terhadap pelayanan ditandai dengan rata-rata berjumlah 7.
12.	Indah Mawarni et al., (2022) <i>Jurnal EKOBIS: Kajian Ekonomi dan Bisnis</i> “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pencari Keadilan Pada Pelayanan Satu Pintu”	Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kayuagung.	Menurut PERMENPAN No. 14 Tahun 2017, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui berbagai aspek yang terdiri dari: (1) Persyaratan; (2) Sistem, mekanisme, dan prosedur; (3) Waktu penyelesaian; (4) Biaya/tarif; (5) Produk spesifikasi jenis; (6) Pelayanan; (7) Kompetensi pelaksana; (8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (9) Sarana dan prasarana.	Kuantitatif	Pengadilan Negeri Kayuagung melakukan pembenahan terkait sarana dan prasarana serta meningkatkan kualitas pelayanan petugas dengan memberikan pelatihan terkait pelayanan dan etika.

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
13.	Yordan Vito Zafiro & Abdul Hadi, (2024) <i>Formula Jurnal Administrasi Publik</i> “Pengaruh Kualitas Pelayanan Program E-Samsat terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Patemon Kecamatan Pakem Kabupaten Bondowoso”	Untuk melihat adakah pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada program E-Samsat di Desa Patemon.	Budiastuty dalam Gemy (2020) menyatakan indikator kepuasan masyarakat dapat dilihat dari beberapa aspek seperti sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan; (2) Emosional; (3) Harga; (4) Biaya; (5) Kualitas produk.	Kuantitatif	Hasil analisis regresi sederhana sebesar 0,232 atau sama dengan 23%, artinya variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) senilai 23%. Perhitungan tersebut diperkuat dengan hasil uji t senilai 2,039 dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% menghasilkan nilai 3,063 lebih besar dari >2,039 dan pada nilai probabilitas nilai sig senilai 0,005. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) program E-Samsat terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Desa Patemon Kecamatan Pakem Kabupaten Bondowoso.
14.	Susi Indriyani et al., (2023)	Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan dan inovasi	Christono (2019) menyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan	Kuantitatif	Variabel pelayanan dan inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
	<i>Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Bisnis</i> “Pengaruh Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Bensu Lampung”	produk (varian produk) terhadap kepuasan konsumen dengan lokus di Geprek Bensu Lampung.	pelanggan, yaitu: (1) Kualitas pelayanan dan (2) harga. Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua jenis yakni <i>perceived service</i> (pelayanan yang diterima) dan <i>expected service</i> (pelayanan yang diharapkan).		konsumen Geprek Bensu Lampung sebesar 50%.
15.	Thuy Thu NGUYEN et al., (2020) <i>Journal of Asian Finance, Economics, and Business</i> “The Determinants of Citizens’ Satisfaction of E-Government: An Empirical Study in Vietnam”	Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu kepuasan e-government di Hanoi, Vietnam, dan menilai dampaknya.	Welch (2004) menyatakan bahwa untuk mengukur kepuasan terhadap penggunaan <i>e-government</i> dapat menggunakan indikator seperti sebagai berikut: (1) <i>Transaction satisfaction</i> ; (2) <i>Transparency satisfaction</i> ; dan (3) <i>Interactivity satisfaction</i> .	Kuantitatif	Terdapat empat variabel (efisiensi, keandalan, dukungan warga dukungan warga, transparansi) yang merupakan ukuran penting dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan manfaat relatif e-government, yang pada gilirannya secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan warga negara terhadap layanan publik <i>online</i> .

Terdapat sejumlah perbedaan dari berbagai segi antara seluruh penelitian terdahulu yang telah dikaji oleh peneliti. Peneliti mengambil lokus pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Karawang dengan fokus penelitian pada kepuasan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps*, berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang berfokus pada aplikasi lain dengan lokus di daerah yang berbeda. Waktu penelitian yang dilaksanakan juga memiliki perbedaan dimana terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilaksanakan pada waktu pandemi *Covid-19* sementara peneliti melaksanakan penelitian pada waktu pasca pandemi.

Penggunaan variabel pada sebagian penelitian terdahulu juga berbeda dengan variabel yang digunakan oleh peneliti saat ini. Peneliti mengkaji penelitian terdahulu berdasarkan topik atau fokus bahasan penelitian tersebut sehingga terdapat beberapa penelitian terdahulu yang hanya berfokus membahas salah satu dari seluruh variabel penelitian yang peneliti lakukan, baik variabel dependen maupun variabel independennya.

1.5.1 Administrasi Publik

Administrasi Publik merupakan suatu disiplin ilmu dan praktik yang memiliki keterkaitan dengan berbagai tahap/proses meliputi pengelolaan, penyelenggaraan, pelaksanaan kebijakan, program, dan layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk mencapai berbagai tujuan tertentu dalam melayani kepentingan-kepentingan masyarakat (Sepriano Sepriano et al., 2023).

Menurut Chandler & Plano (1988) dalam (Kismartini & Irfan Murtadho Yusuf, 2023), administrasi publik adalah sebuah rangkaian proses pengorganisasian dan pengkoordinasian berbagai sumber daya organisasi publik dengan tujuan formulasi, implementasi, dan mengelola hasil dari sebuah kebijakan publik. Administrasi publik dapat didefinisikan sebagai manajemen dan pengorganisasian kegiatan pemerintah untuk mencapai tujuan yang diinginkan serta sebagai sebuah disiplin ilmu mengalami sejumlah perubahan pada paradigma dalam sejarahnya (Ahmad Farouq Mulku Zahari et al., 2023).

Lina Marliani (2019) mendeskripsikan bahwa administrasi publik merupakan sebuah aktivitas berupa pemberian pelayanan yang sangat baik kepada seluruh warga negara dengan harapan dapat mencapai tujuan negara yang telah diatur oleh undang-undang. Selain itu, pelayanan administrasi publik juga didasarkan pada kebenaran dan mengikuti prosedur yang telah diatur sedemikian rupa. Administrasi publik dalam sifatnya dikategorikan sebagai monopoli karena mengutamakan kepentingan khalayak umum serta mengedepankan kesejahteraan bersama (*social welfare*).

1.5.2 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik dalam perkembangannya mengalami beberapa pergeseran paradigma dari waktu ke waktu. Pergeseran paradigma administrasi publik dimulai dari *Old Public Administrations* sampai dengan *New Public Service* (Supriyadi, 2017).

Inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* termasuk ke dalam paradigma *New Public Service*. Paradigma *New Public Service* merupakan antitesa yang mengkritik dan menolak adanya unsur bisnis pada proses pemberian pelayanan kepada publik yang bersifat pelanggan (Supriyadi, 2017). Pada paradigma *New Public Service*, inovasi dianggap sangat penting dengan tujuan untuk memenuhi seluruh kepentingan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan publik dalam menyelesaikan berbagai pelayanan publik seperti pajak kendaraan.

1.5.3 Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Robbins & Coulter (1999) dalam Taufiqurokhman & Evi Satispi (2018), manajemen adalah suatu proses pengkoordinasian seluruh kegiatan kerja agar dapat diselesaikan dengan cara yang efektif dan efisien melalui orang lain. Agus Hendrayady et al. (2023) mendefinisikan manajemen pelayanan sebagai suatu penerapan ilmu

dan keahlian yang bertujuan untuk mengatur, melaksanakan berbagai rencana serta merencanakan, dan memberikan beragam pelatihan yang dapat menunjang tujuan dibentuknya sebuah pelayanan.

Rohmah Damar Rutin (2020) juga menyatakan manajemen pelayanan publik merupakan proses pengelolaan yang terdiri dari berbagai aspek seperti aspek perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dalam kegiatan proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan pedoman pelaksanaan dalam pelayanan serta kewenangan yang dimiliki yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah dan swasta.

1.5.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat dalam berbagai bentuk meliputi barang atau jasa yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yakni negara, guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari seluruh lapisan (Galuh Ajeng Dwi Purwastuti et al., 2020).

Definisi lain juga disampaikan oleh Aswar Anas (2020) mengenai pelayanan publik. Menurutnya, pelayanan publik adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang maupun organisasi selaku

penyelenggara pelayanan dalam memenuhi berbagai kebutuhan publik sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku. Berdasarkan definisi dari para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktivitas pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat bernegara dengan pemerintah dan berbagai pihak terkait lainnya selaku pihak penyelenggara negara.

Menurut Ratminto & Winarsih (2007) dalam Bambang Suryantoro & Yan Kusdyana (2020), pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan dalam berbagai bentuk atau jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah mulai dari pusat hingga desa, serta Badan Usaha Milik Negara atau daerah, dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan publik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5.5 Teori Kepuasan Pengguna

Iis Miati (2019) melalui penelitiannya menyatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah ada tidaknya inovasi suatu produk yang memiliki unsur kebaharuan dan manfaat yang bisa dirasakan oleh pengguna. Besar pengaruh inovasi terhadap kepuasan pada penelitian Miati adalah sebesar 56,1%. Pendapat tersebut juga didukung oleh Vista Efanny Fillayata &

Mukaram Mukaram (2020) yang juga menyatakan bahwa inovasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna melalui penelitiannya hingga sebesar 49,2%.

Ayse (2007) dalam Ni Made Arie Sulistyawati & Ni Ketut Seminari (2015) menyatakan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna karena dapat meningkatkan harapan pengguna yang berdampak pada minat memakai kembali. Sudaryono (2016) dalam Indri K. Tampanguma et al. (2022) juga menyatakan bahwa kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap produk dan pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat berarti baik atau sebaliknya. Berdasarkan beragam pernyataan tersebut, peneliti berargumen bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh berbagai variabel, beberapa di antaranya adalah variabel inovasi dan variabel kualitas pelayanan.

1.5.6 Kepuasan Pengguna

Menurut Ida Yunari Ristiani (2020), kepuasan pengguna adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan serta suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna dipenuhi. Kotler dan Keller (2012) dalam Isma Nirmala (2022) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang

muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil yang diharapkan. Kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik bergantung pada terpenuhi atau tidaknya keinginan dan harapan masyarakat terhadap penyediaan barang dan jasa publik yang mereka butuhkan (Isma Nirmala, 2022).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2023 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memberikan pedoman dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu produk/jasa yang dapat digunakan. Adapun indikator tersebut berjumlah sebanyak 10 butir dan terdiri dari: (1) Kepuasan terhadap prosedur dan syarat; (2) Kepuasan terhadap kejelasan dan kepastian petugas; (3) Kepuasan terhadap kedisiplinan dan tanggung jawab; (4) Kepuasan terhadap kemampuan petugas; (5) Kepuasan terhadap kecepatan petugas; (6) Kepuasan karena adil; (7) Kepuasan terhadap sikap dan keramahan petugas; (8) Kepuasan terhadap kewajaran dan kepastian biaya; (9) Kepuasan terhadap kenyamanan lingkungan; dan (10) Kepuasan terhadap keamanan.

Welch (2004) dalam Thuy Thu NGUYEN et al. (2020) menyatakan bahwa untuk mengukur kepuasan terhadap penggunaan *e-government* dapat menggunakan indikator seperti sebagai berikut:

(1) *Transaction satisfaction*; (2) *Transparency satisfaction*; dan (3) *Interactivity satisfaction*. Christono (2019) dalam Susi Indriyani et al. (2023) menyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: (1) Kualitas pelayanan dan (2) harga. Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua jenis yakni *perceived service* (pelayanan yang diterima) dan *expected service* (pelayanan yang diharapkan).

1.5.7 Inovasi

Menurut Setijaningrum (2017) dalam Irsy Kharimatus Sholicha & Trenda Aktiva Oktariyanda (2023), inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek sesuatu yang baru dan disadari serta diterima oleh seseorang atau kelompok untuk diterapkan. Quist & Fransson (2014) dalam Novliza Eka Patrisia et al. (2022) mendefinisikan inovasi sebagai *effort* atau yang berarti usaha, dalam mengubah suatu aspek sehingga perubahan aspek tersebut dapat menciptakan sesuatu yang baru. Definisi serupa juga disampaikan oleh Syamsidah Lubis (2022) yang menyatakan bahwa inovasi adalah suatu perubahan yang ditandai dengan adanya perbandingan antara hal yang baru dengan segala sesuatu yang telah lebih dulu ada.

Definisi lain dinyatakan oleh Suwarno (2014) dalam Kartika Shara Ningsih et al. (2023), menurutnya inovasi merupakan suatu kegiatan

yang meliputi berbagai rangkaian proses yang menciptakan dan menawarkan jasa atau barang terlepas jika itu sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan jasa atau barang yang tersedia sebelumnya. Dari berbagai definisi yang telah disampaikan oleh para ahli, dapat dikatakan bahwa inovasi merupakan sebuah perubahan yang baru dari segala sesuatu yang telah ada sebelumnya hingga mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Rogers dalam Y. Suwarno (2008) menyatakan sebuah inovasi dapat diukur dengan melihat indikator-indikator yang terdiri dari (1) *Relative advantage*; (2) *Compatibility*; (3) *Complexity*; (4) *Trialability*; dan (5) *Observability*. De Vries & Bekkers dalam M. Irwan Tahir et al. (2023) mengemukakan 5 dimensi yang ada dalam teori inovasi meliputi: (1) *Relative advantage*; (2) *Suitability*; (3) *Complexity*; (4) *Possibility to try*; dan (5) *Ease of observation*. Rokhman (2010) dalam Irsy Kharimatus Sholicha & Tenda Aktiva Oktariyanda (2023) menjelaskan bahwa karakteristik inovasi dapat diukur dengan 5 indikator meliputi: (1) Keuntungan relatif; (2) Kompatibilitas; (3) Kemudahan penggunaan; dan (4) Intensitas penggunaan.

1.5.8 Kualitas Pelayanan

Januar Ida Wibowati (2020) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen. Menurut Goesth dan Davis (2019) dalam Ahmad Zikri & Muhammad Ikhsan Harahap (2022), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Selain itu, Abdullah dan Tantri (2019) dalam Ahmad Zikri & Muhammad Ikhsan Harahap (2022) juga menyatakan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya.

Lupiyoadi (2014) dalam Januar Ida Wibowati (2020) terdapat sebuah metode untuk menilai kualitas pelayanan yang bernama SERVQUAL dengan melihat 5 dimensi yang terdiri dari: (1) *Tangible* (berwujud); (2) *Reliability* (kehandalan); (3) *Empathy* (empati); (4) *Responsiveness* (daya tanggap); dan (5) *Assurance* (jaminan). Zeithaml, et al (1990) dalam Fientje Palijama (2021) juga menyatakan terdapat 5 dimensi yang dapat digunakan untuk

mengukur kualitas pelayanan sama seperti teori milik Lupiyoadi, yakni: (1) *Tangible*; (2) *Reliability*; (3) *Empathy*; (4) *Responsiveness*; dan (5) *Assurance*.

1.5.9 Hubungan Inovasi (X₁) dan Kepuasan Pengguna (Y)

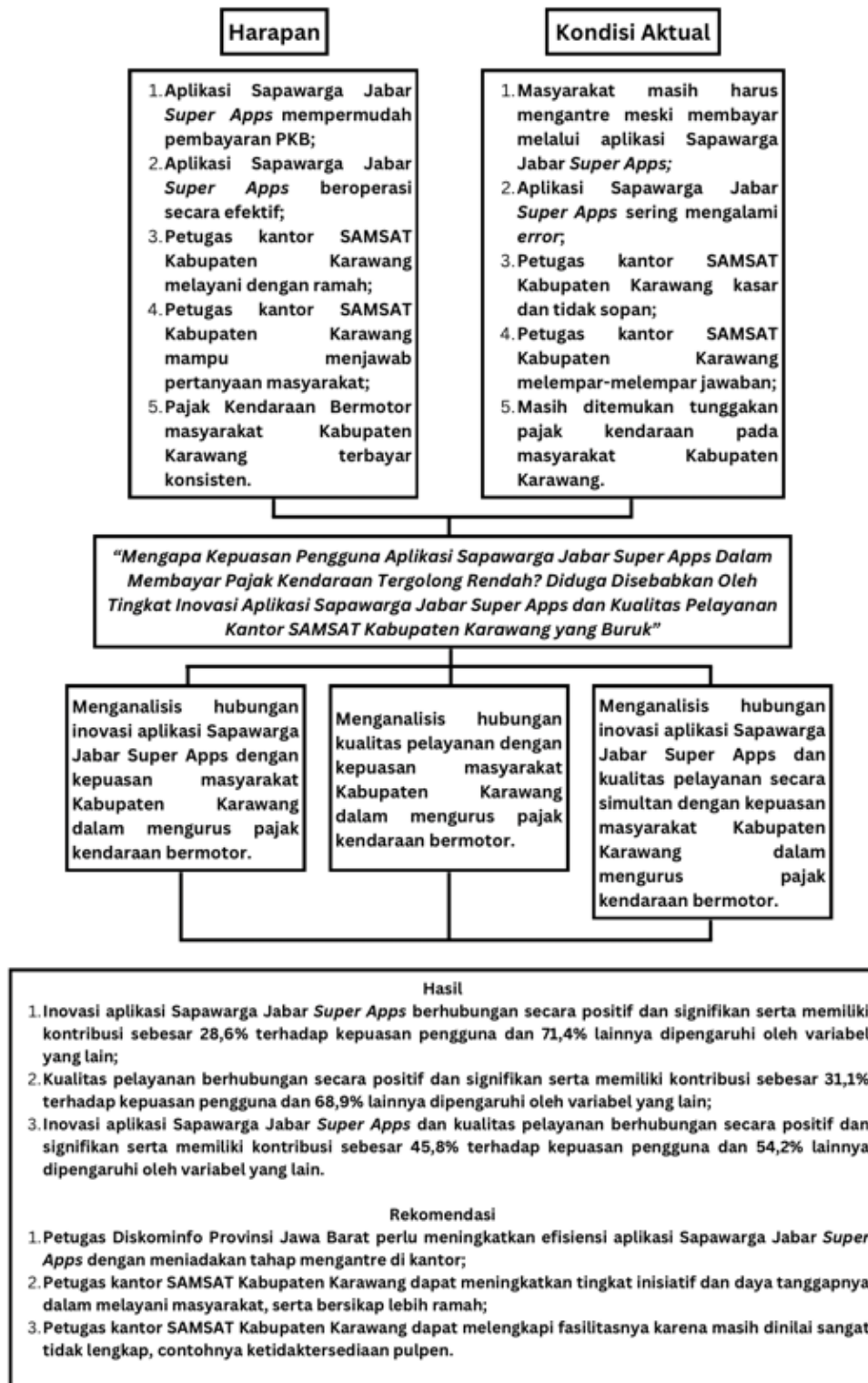
Sebagian besar penelitian terdahulu membuktikan adanya peningkatan pada kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh inovasi pada suatu produk. Susi Indriyani et al. (2023) telah melakukan penelitian terkait adanya inovasi pada sistem pelayanan pada suatu perusahaan yang terbukti berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna produk tersebut hingga sebesar 50%. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Irsy Kharimatus Sholicha & Trena Aktiva Oktariyanda (2023) pada aplikasi Plavon Dukcapil di Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori Rochman (2010) yang mengatakan bahwa indikator inovasi dapat dilihat 5 indikator meliputi: (1) Keuntungan relatif; (2) Kompatibilitas; (3) Kemudahan penggunaan; dan (4) Intensitas penggunaan. Penelitian serupa juga dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Karawang oleh Neni Suwarni et al. (2021) yang membuktikan adanya pengaruh inovasi suatu produk terhadap tingkat kepuasan pengguna.

1.5.10 Hubungan Kualitas Pelayanan (X₂) dan Kepuasan Pengguna (Y)

Telah banyak penelitian yang dilakukan dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan memiliki korelasi dengan kepuasan pengguna. Sebagian besar penelitian menggunakan indikator kualitas pelayanan seperti milik Zeithaml, et al (1990) dalam Fientje Paliyama (2021) yang mengukur tingkat kepuasan pengguna selaku penerima layanan dengan menggunakan beberapa indikator, meliputi: (1) *Tangible*; (2) *Reliability*; (3) *Empathy*; (4) *Responsiveness*; dan (5) *Assurance*. Pernyataan tersebut juga didukung dengan berbagai teori lainnya yang berpendapat sama seperti teori Christono (2019) menyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: (1) Kualitas pelayanan dan (2) harga. Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua jenis yakni *perceived service* (pelayanan yang diterima) dan *expected service* (pelayanan yang diharapkan). Beberapa hasil penelitian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna pun terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan seperti terhadap kepuasan pelayanan di Kecamatan Dolok Batu Nanggar sebesar 53,8% pada penelitian yang dilakukan oleh Poltak Pardamean Simarmata et al. (2020) .

1.5.11 Hubungan Inovasi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Isma Nirmala (2022) menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan melalui kinerja yang diberikan, maka tingkat kepuasan pengguna pun akan turut mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya. Argumentasi peneliti tersebut dapat dinilai menjadi sebuah pernyataan akan korelasi yang terjalin antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna selaku penerima pelayanan. Pada sisi yang lain, tujuan dari diciptakannya sebuah inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah untuk menghemat biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam menyelesaikan urusannya (Linda Hartatik et al., 2022). Hal ini sejalan dengan tujuan diciptakannya administrasi publik yang mementingkan kesejahteraan bersama dan kepentingan masyarakat umum. Inovasi yang diberikan dapat mempermudah dan mempercepat aktivitas pelayanan publik yang dibutuhkan sehingga akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan yang beroperasi. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna seperti teori yang dijelaskan oleh Christono (2019) dalam Susi Indriyani et al. (2023) dan lain sebagainya.



Gambar 1.11 Kerangka Pikir Peneliti

Sumber: Telah diolah oleh Peneliti (2024)

1.6 Hipotesis

a. H_01 : Inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* tidak berhubungan secara positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan.

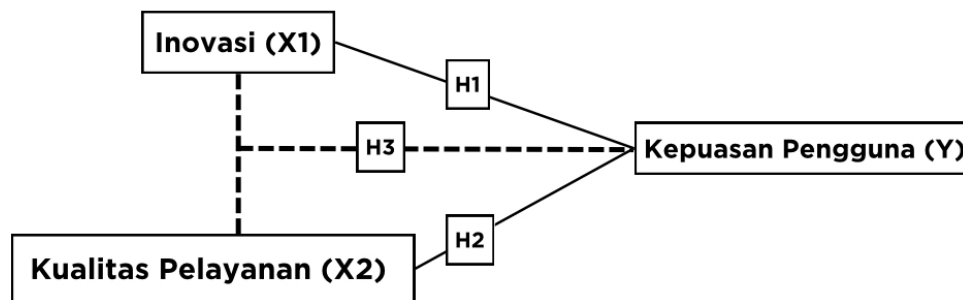
H_{a1} : Inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* berhubungan secara positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan.

b. H_02 : Kualitas pelayanan tidak berhubungan secara positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan.

H_{a2} : Kualitas pelayanan berhubungan secara positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan.

c. H_03 : Inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dan kualitas pelayanan tidak berhubungan secara positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan.

H_{a3} : Inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dan kualitas pelayanan berhubungan secara positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan.



Gambar 1.12 Hipotesis Penelitian
Sumber: Formulasi Peneliti (2024)

1.7 Definisi Konsep

1.7.1 Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna merupakan sebuah perasaan atau pun persepsi yang timbul pada seseorang ketika menggunakan sesuatu dan merupakan hasil dari ekspektasi dengan realita yang diperoleh saat menggunakan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* untuk membayar pajak kendaraan. Kepuasan pengguna aplikasi menentukan sikap dan minat menggunakan kembali aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps*. Oleh itu semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan aplikasi maka pengguna juga akan semakin senang, begitu juga sebaliknya.

1.7.2 Inovasi (X₁)

Inovasi merupakan sebuah kebaruaran dalam suatu produk yang sengaja diciptakan oleh manusia dengan mengikuti perkembangan teknologi dengan tujuan mempermudah dan mempercepat segala

urusan yang dijalani, seperti penciptaan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada suatu urusan yang dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat terbiasa dengan penggunaan inovasi tersebut pada kehidupan sehari-hari.

1.7.3 Kualitas Pelayanan (X₂)

Kualitas pelayanan merupakan suatu standar pada pemberian pelayanan pajak kendaraan yang telah ditentukan dengan memperhatikan beragam variabel penunjangannya untuk hasil evaluasi yang baik dari masyarakat selaku wajib pajak. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh banyak dimensi dan dapat diukur dengan berbagai indikator. Suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dikatakan baik secara subjektif dari seluruh penilai selaku penerima layanan dan pengguna aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dan objektif dari berbagai standar yang telah ditetapkan.

1.8 Definisi Operasional

Azwar (2007) dalam Ilham Agustian et al. (2019) mendefinisikan definisi operasional sebagai suatu definisi yang memiliki arti tunggal dan diterima secara objektif apabila indikatornya tidak tampak serta definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel yang diamati.

Tabel 1.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Sub Indikator
Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan pengguna merupakan sebuah perasaan atau pun persepsi yang timbul pada seseorang ketika menggunakan sesuatu dan merupakan hasil dari ekspektasi dengan realita yang diperoleh saat menggunakan aplikasi Sapawarga Jabar <i>Super Apps</i> untuk membayar pajak kendaraan. Kepuasan pengguna aplikasi menentukan sikap dan minat menggunakan kembali aplikasi Sapawarga Jabar <i>Super Apps</i> . Oleh itu semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan aplikasi maka pengguna juga akan semakin senang, begitu juga sebaliknya.	<i>Perceived Service</i>	• Tingkat kepuasan secara keseluruhan dalam membayar pajak. • Tingkat kepercayaan individu terhadap instansi dan proses pelayanannya.
		<i>Expected Service</i>	• Tingkat kesesuaian harapan dan realita. • Tingkat keyakinan individu.
		Harga	• Tingkat kepuasan atas tarif yang dibebankan. • Persepsi terkait harga yang diterima.
Inovasi (X ₁)	Inovasi merupakan sebuah kebaruan dalam suatu produk yang sengaja diciptakan oleh manusia dengan mengikuti perkembangan teknologi dengan tujuan mempermudah dan mempercepat segala urusan yang dijalani, seperti penciptaan aplikasi Sapawarga Jabar <i>Super Apps</i> oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada suatu urusan yang dapat diterima	<i>Relative Advantage</i> (keuntungan relatif)	• Tingkat keunggulan aplikasi dibanding sistem terdahulu • Tingkat kecocokan individu terhadap penggunaan aplikasi.
		<i>Compatibility</i>	• Tingkat kesesuaian aplikasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Sub Indikator
	dengan baik oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat terbiasa dengan penggunaan inovasi tersebut pada kehidupan sehari-hari.		• Tingkat kesesuaian aplikasi terhadap proses pembayaran pajak.
		<i>Complexity</i>	• Tingkat kesulitan dalam menggunakan aplikasi. • Tingkat kesulitan dalam memahami informasi yang ada dalam aplikasi.
		<i>Trialability</i>	• Akses fitur dengan/tanpa melakukan registrasi • Konsistensi waktu untuk mengakses pelayanan
		<i>Observability</i>	• Pemeliharaan rutin aplikasi • Respon operator aplikasi terhadap keluhan
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan merupakan suatu standar pada pemberian pelayanan pajak kendaraan yang telah ditentukan dengan memperhatikan beragam variabel penunjangnya untuk hasil evaluasi yang baik dari masyarakat selaku wajib pajak. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh banyak dimensi dan dapat diukur dengan berbagai indikator. Suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dikatakan baik	<i>Tangibles</i> atau bukti fisik	• Kelengkapan fasilitas penunjang kenyamanan di dalam kantor. • Kelengkapan fasilitas penunjang proses pelayanan di dalam kantor.
		<i>Assurance</i> atau jaminan	• Kepastian akan biaya yang harus dibayar dari petugas

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Sub Indikator
	secara subjektif dari seluruh penilai selaku penerima layanan dan pengguna aplikasi Sapawarga Jabar <i>Super Apps</i> dan objektif dari berbagai standar yang telah ditetapkan.		• Kepastian bantuan informasi atas pertanyaan masyarakat dari pegawai.
		<i>Emphaty</i> atau empati	• Tatakrama yang diberikan oleh pegawai dalam melayani. • Sifat pegawai yang anti diskriminatif terhadap masyarakat.
		<i>Responsiveness</i> atau daya tanggap	• Kecepatan daya tanggap petugas. • Inisiatif pegawai dalam membantu.
		<i>Reliability</i> atau kehandalan	• Kemampuan petugas dalam melakukan tugasnya. • Tingkat kompetensi petugas dalam menangani keluhan.

Sumber: Telah diolah oleh Peneliti (2024)

1.9 Metode Penelitian

Waruwu (2023) mendefinisikan metode penelitian sebagai sebuah prosedur dan skema yang digunakan dalam penelitian yang memungkinkan penelitian dilakukan secara terencana, ilmiah, netral dan bernilai. Penelitian pada umumnya terdiri dari 2 jenis yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif (Syahrizal & Jailani, 2023). Menurut Syahrurum & Salim (2014) dalam Syahrizal & Jailani (2023) Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian empiris yang menyajikan data dalam bentuk numerik atau angka-angka, sementara data yang disajikan dalam penelitian kualitatif tidak berbentuk angka. Lebih dalam lagi, Pupu (2009) dalam Syahrizal dan Jailani (2023) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu penelitian yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia. Jenis penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena data-data yang diperoleh dan diolah akan disajikan dalam bentuk angka.

1.9.1 Tipe Penelitian

Menurut Kumar (2011) dalam Darwin, dkk (2020), terdapat 4 tipe penelitian yang terbagi berdasarkan tujuan penelitian tersebut dilakukan. Tipe-tipe tersebut terdiri dari:

a. Tipe penelitian deskriptif

Tipe penelitian deskriptif adalah tipe penelitian yang menggambarkan secara sistematis suatu situasi, masalah, fenomena, layanan dan atau informasi penting tentang kondisi kehidupan manusia ataupun organisasi.

b. Tipe penelitian korelasional

Tipe penelitian korelasional adalah tipe penelitian yang berupaya untuk menjelaskan interdependensi antara dua atau lebih situasi aspek penelitian, seperti dampak suatu produk terhadap suatu variabel.

c. Tipe penelitian eksplanatori

Tipe penelitian eksplanatori adalah tipe penelitian yang dapat menjelaskan bagaimana hubungan antara dua variabel atas situasi dan fenomena yang terjadi.

d. Tipe penelitian eksploratif

Tipe penelitian eksploratif adalah studi yang dilakukan terhadap penelitian tertentu dan memiliki area yang sedikit diketahui oleh orang lain dan atau belum diketahui oleh peneliti sebelumnya.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian eksplanatori, yakni sebuah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan dari berbagai variabel yang ada, dalam penelitian ini variabel yang dimaksud adalah variabel bebas berupa inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dan kualitas pelayanan dengan variabel terikat berupa kepuasan pengguna aplikasi dalam mengurus pajak kendaraan bermotor.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Menurut Darmawan (2016) dalam Purwanza, dkk (2020), populasi merupakan sesuatu yang menggambarkan sejumlah data yang jumlahnya sangat banyak dan luas dalam sebuah penelitian. Sugiyono dalam Amin, Garancang, & Abunawaz (2023) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang ada dalam penelitian serta meliputi objek atau subjek yang bisa ditarik kesimpulannya. Peneliti mengambil populasi penelitian dari situs resmi Bapenda Jawa Barat yang terjamin kebenaran datanya.

Tabel 1.6 Jumlah Wajib Pajak Berdasarkan Jenis Kendaraan di Kabupaten Karawang Tahun 2023

No	Jenis Kendaraan	Jumlah
1.	Mobil Penumpang	95.760
2.	Bus	1.382
3.	Truk	30.066
4.	Sepeda Motor	738.650
Total		

Sumber: Open Data Jabar (2024)

Berdasarkan situs resmi Bapenda Jawa Barat, jumlah seluruh wajib pajak kendaraan yang terbagi menjadi 29 kecamatan di Kabupaten Karawang adalah sebanyak 868.858.

1.9.2.2 Sampel

Arikunto dalam Nur Fadillah Amin et al. (2023) mengatakan bahwa sampel adalah bagian kecil yang terdapat dalam populasi yang dianggap mewakili populasi mengenai penelitian yang dilakukan. Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian dan sekurang-kurangnya berjumlah tiga puluh. (Nur Fadillah Amin et al., 2023). Sampel pada penelitian ini dihitung dengan menerapkan rumus Slovin untuk menentukan besar ukuran sampel penelitian. Adapun rumus tersebut ialah sebagai berikut:

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

Keterangan:

N: Ukuran populasi.

n: Ukuran sampel

e: Persentase kelonggaran kesalahan karena ketidaktelitian.

Persentase kelonggaran kesalahan karena ketidaktelitian (e) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 13%, sehingga dapat diperoleh perhitungan ukuran sampelnya seperti sebagai berikut:

$$n = \frac{868.858}{1 + 868.858 (0,13)^2}$$

$$n = \frac{868.858}{1 + 868.858 (0,0169)}$$

$$n = \frac{868.858}{1 + 14.683,7002}$$

$$n = \frac{868.858}{14.684,7002}$$

$$n = 59,168$$

Ukuran sampel dibulatkan kemudian menjadi sebanyak 60.

Dengan demikian, jumlah sampel yang akan diambil adalah sebanyak 60 wajib pajak kendaraan pengguna aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps*.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Sugiyono dalam Nur Fadillah Amin et al. (2023) membagi teknik pengambilan sampel menjadi dua macam teknik yang terdiri dari *Probability sampling* dan *Non probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik yang memberikan peluang yang sama kepada seluruh anggota/unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *exit poll* dimana sampel akan diambil dengan cara mewawancarai responden setelah responden selesai melaksanakan

kegiatan (Dwi Putri Sartika Alamsyah et al., 2020) yang dalam hal ini adalah responden yang sudah pernah menggunakan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Macam-macam jenis data terdiri dari data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif menurut Sugiyono (2009) dalam Feni Pertiwi (2017) adalah data yang menjadi metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sementara data kualitatif menurut Sugiyono (2006) dalam Feni Pertiwi (2017) adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.

1.9.4.2 Sumber Data

Sugiyono (2011) dalam Nurjanah (2021) membagi jenis-jenis data menjadi data sekunder dan data primer. Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumentasi. Biasanya data-data sekunder berasal dari literatur-literatur yang dapat ditemui dalam internet mau pun perpustakaan. Berbeda dengan jenis data sekunder, data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti pada saat peneliti turun ke lapangan.

1.9.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan ciri khas penelitian kuantitatif yang identik dengan data berupa angka, tabel dan grafik Menurut Sugiyono (2007) dalam Marinu Waruwu (2023), pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran menurut Sugiyono (2007) terdiri dari:

- a. Skala Nominal

Data nominal adalah suatu data yang hanya terpilah menjadi dua bagian atau dua pilihan, atau dua kategori dimana yang satu dengan lainnya terpisah secara tegas (Kerlinger, 1993; Babbie, 1986; Gay, 1981).

b. Skala Ordinal

Menurut Kerlinger (1993) dalam , data ordinal ialah suatu data yang menunjukkan urutan dalam kedudukan masing-masing data/data urutan peringkat/jenjang yang tidak menunjukkan kuantitas absolut.

c. Skala Interval

Data interval adalah suatu data yang menunjukkan jarak yang memiliki ciri nominal dan ordinal. Di samping itu jarak keangkaan yang sama pada skala interval mewakili jarak yang sama pula dalam hal pemilikan sifat yang diukur (Ahmad Sudi Pratikno et al., 2020).

d. Skala Rasio

Data rasio/nisbat ialah data pengukuran yang sangat tinggi, yang mempunyai ciri-ciri skala nominal, ordinal, dan interval, dan juga memiliki nol mutlak atau nol natural yang mengandung makna empirik (Kerlinger, 1993).

Penelitian ini menggunakan skala ordinal yang diukur dengan menggunakan skala pengukuran likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok

orang tentang fenomena sosial (Venny Meilyta & Lilis Suryani, 2021). Adapun skala likert yang dimaksud dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.7 Skala Pengukuran Likert

Skala	Kode	Nilai
Sangat Setuju	(SS)	4
Setuju	(S)	3
Tidak Setuju	(TS)	2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1

Sumber: Formulasi Peneliti (2024)

Penjelasan mengenai jawaban yang dipilih responden adalah seperti sebagai berikut:

- a. Apabila memilih jawaban Sangat Setuju (SS) akan diberi nilai 4.
- b. Apabila memilih jawaban Setuju (S) akan diberi nilai 3.
- c. Apabila memilih jawaban Tidak Setuju (TS) akan diberi nilai 2.
- d. Apabila memilih jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) akan diberi nilai 1.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Creswell (2014) dalam Ardiansyah, Risnita, & Jailani (2023) menjelaskan terdapat 3 teknik pengumpulan data, yang terdiri dari:

- a. Wawancara

Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan penelitian. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data jenis wawancara dilakukan secara tidak terstruktur karena bertujuan untuk mendapatkan informasi perihal kualitas pelayanan dan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* secara umum.

b. Observasi

Teknik observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian. Pada penelitian ini, teknik observasi dilakukan dengan cara peneliti menyebarkan kuesioner kepada seluruh sampel yang telah ditentukan secara langsung di Kantor SAMSAT Kabupaten Karawang.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip, atau bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Pada penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan dengan tujuan untuk memperkuat argumentasi peneliti.

1.9.7 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2014) dalam Febrinawati Yusup (2018) menyatakan terdapat 2 teknik analisis yang dapat memastikan instrumen penelitian yang diteliti sudah sesuai dengan yang ada dan apa adanya. Teknik analisis tersebut terbagi menjadi atas 4 tahap yang terdiri dari: (1) Uji validitas dan uji reliabilitas; (2) Tabel distribusi frekuensi; (3) Koefisien *Kendall Tau*; dan (4) Koefisien Determinasi.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji instrumen penelitian yang diambil adalah valid dan dapat dipastikan kebenarannya. Validitas instrumen dapat dilihat dan dibuktikan melalui beberapa bukti meliputi validitas konstruk dan kriteria (Febrinawati Yusup, 2018). Uji validitas dapat dihitung dengan menggunakan rumus korelasi *Spearman* seperti sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{N(N^2 - 1)}$$

Keterangan:

r_s = Koefisien korelasi *Spearman*

d_i = Selisih antara peringkat x dan y untuk setiap pasangan data

$\sum d_i^2$ = Jumlah kuadrat selisih peringkat

N = Jumlah sampel

Hasil dari uji validitas akan disebut sebagai koefisien validitas (Fraenkel, Wallen, & Hyun (2012) dalam Febrinawati Yusup (2018)). Besaran koefisien validitas akan berarti pada validitas instrumen penelitian dengan kriterianya. Nilai koefisien validitas akan berkisar antara +1.00 sampai dengan -1.00. Untuk koefisien validitas +1.00 mengindikasikan individu pada uji instrumen dan uji kriteria, nilainya relative sama. Sementara jika koefisien validitas berjumlah 0 berarti instrumen tidak memiliki hubungan dengan kriteria, sehingga semakin tinggi koefisien validitasnya, semakin baik pula hubungan instrumen terhadap kriterianya.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014) menyatakan uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi sebuah alat ukur untuk mengukur variabel yang akan diukur. Pada penelitian ini, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alfa Cronbach*. Menurut Adamson & Prion (2013) dalam Febrinawati Yusup (2018), metode *alfa cronbach* merupakan metode yang dilakukan untuk menguji instrumen yang memiliki jawaban benar lebih dari 1. Umumnya, metode uji reliabilitas

alfa cronbach umum digunakan pada penelitian yang melakukan penyebaran angket, esai, dan kuesioner. Adapun rumus dari uji reliabilitas metode *alfa cronbach* adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan:

r_i = koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach*

k = jumlah item soal

$\sum s_i^2$ = jumlah varians skor tiap item

s_t^2 = varians total

Jika koefisien reliabilitas *alfa cronbach* bernilai lebih dari 0,70 ($r_i > 0.70$) maka dapat dikatakan bahwa instrumen reliabel. Streiner (2003) dalam Febrinawati Yusup (2018) mengatakan bahwa koefisien reliabilitas *alfa cronbach* tidak boleh lebih dari 0,90 ($r_i < 0.90$) karena dikatakan tidak reliabel. Tavakol & Dennick (2011) dalam Febrinawati Yusup (2018) menyatakan jika koefisien *alfa cronbach* bernilai kurang dari 0.70 ($r_i < 0.70$), sebaiknya peneliti mengubah atau merevisi item pertanyaan yang memiliki koefisien reliabilitas rendah. Selain itu, jika koefisien reliabilitas *alfa cronbach* lebih dari 0.90 ($r_i > 0.90$),

item pertanyaan yang ada juga sebaiknya dikurangi dan dihilangkan.

2. Analisis Tabulasi Data

- a. Tabel frekuensi (tabel Tunggal)
- b. Tabel silang (*Crosstab*)

Menurut Abdul Wahab et al. (2021), distribusi frekuensi merupakan rangkaian data angka menurut kuantitasnya dan atau kualitasnya (kategori). Oleh karena itu, tabel distribusi frekuensi merupakan tabel yang berisikan berbagai rangkaian data yang diperoleh peneliti untuk kemudian disajikan di dalam sebuah tabel dan disusun berdasarkan kategori yang telah ditentukan.

3. Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi dilakukan dengan tujuan untuk menghitung korelasi antara dua variabel yang digunakan di dalam penelitian. Uji koefisien korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji koefisien korelasi *kendall tau*. Uji koefisien korelasi *Kendal tau* digunakan pada dua variabel atau gejala yang berskala ordinal. Adapun rumus koefisien korelasi *kendall tau* ialah sebagai berikut:

$$\tau = \frac{S}{\frac{N(N-1)}{2}}$$

Keterangan

N = Jumlah Responden

τ = Koefisien Korelasi *Kendall Tau*

S = Skor atau Nilai

Hasil perhitungan koefisien korelasi yang didapat kemudian dapat diselaraskan dengan tabel tingkat hubungan di bawah ini untuk menentukan besaran hubungan antar variabel (gejala).

Tabel 1.8 Tingkat Hubungan Antar Variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0 – 0,199	Hubungan dianggap sangat rendah
0,20 – 0,399	Hubungan dianggap rendah
0,40 – 0,599	Hubungan dianggap sedang
0,60 – 0,799	Hubungan kuat
0,80 – 1000	Korelasi Sempurna

Sumber: Sugiyono (2014)

Setelah besaran koefisien korelasi diperoleh, langkah berikutnya adalah mencari hubungan variabel X_1 dan X_2 secara simultan

terhadap Y dengan teknik analisis Kendall (W). Adapun rumus teknik analisis Kendall (W) adalah sebagai berikut:

$$W = \frac{12 \cdot S}{m^2 \cdot (n^3 - n)}$$

Keterangan

W = Jumlah koefisien konkordasi Kendall (W)

S = Jumlah kuadrat dari deviasi jumlah peringkat setiap objek terhadap rata-rata jumlah peringkat.

m = Jumlah penilai

n = Jumlah objek yang dinilai

Jika hasil analisis koefisien konkordasi Kendall (W) menunjukkan besaran signifikansi (p hitung) kurang dari atau sama dengan taraf 5% atau sebesar 0,05 sebagai taraf signifikansi, maka kedua variabel X_1 dan X_2 secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Y . Setelah besaran signifikansi diketahui dan dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y), langkah berikutnya adalah menghitung jumlah besaran nilai koefisien determinasi (KD). Koefisien determinasi dihitung untuk menghitung besaran persentase hubungan antara variabel inovasi (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y).

Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$R = r^2 \times 100\%$$

Keterangan

R = Koefisien determinasi

r^2 = Kuadrat Korelasi

Hasil yang diperoleh nantinya akan dilihat pada kolom *R Square* dimana besaran *R Square* tersebut merupakan koefisien variabel X_1 yang berkontribusi terhadap variabel Y, variabel X_2 terhadap variabel Y, dan variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y secara simultan.