

BAB I

PENDAHULUAN

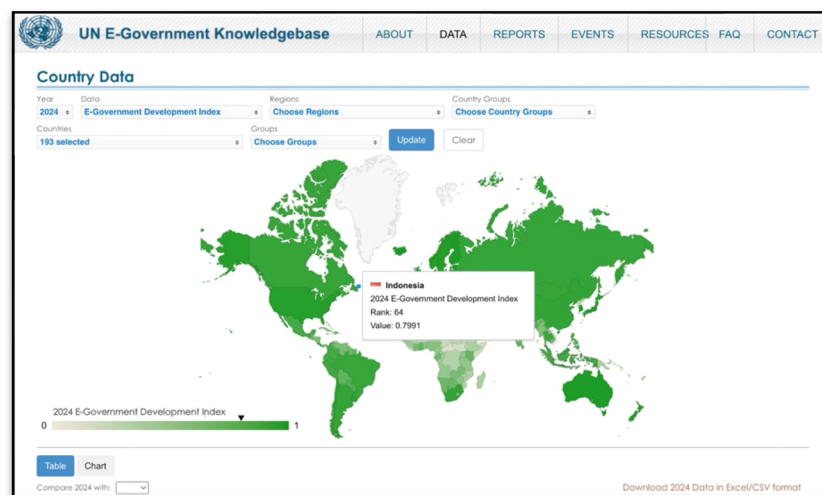
1.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di Indonesia telah memberikan dorongan besar terhadap kemajuan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Sebagian transformasi penting yang terjadi adalah adanya peralihan dari sistem pemerintahan tradisional (*traditional government*) menuju pemerintahan berbasis elektronik (*electronic government*), yang merupakan dampak langsung dari adanya kemajuan teknologi informasi. Pada masa awal sebelum diterapkannya pemerintahan berbasis elektronik dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan publik di Indonesia, sistem pemerintahan di Indonesia masih sangat bergantung pada metode-metode tradisional yang bersifat manual. Sistem pemerintahan tradisional (*traditional government*) ini mengandalkan proses administratif yang lambat dan berbelit-belit karena adanya hierarki birokrasi yang kompleks.

Perkembangan sistem pemerintahan di Indonesia menunjukkan adanya transformasi signifikan dari model pemerintahan tradisional (*traditional government*) menuju sistem pemerintahan berbasis elektronik (*electronic government*). Penerapan *e-government* ini mencerminkan adanya upaya nyata dari pemerintah Indonesia untuk meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan sistem layanan digital yang terintegrasi. Kemajuan tersebut tidak hanya memperkuat transparansi dan akuntabilitas birokrasi, namun juga berperan

sebagai indikator penting dalam mengakselerasi terciptanya sistem penyelenggaraan pemerintahan yang semakin modern serta mampu merespons dinamika perkembangan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan capaian Indonesia dalam UN *E-Government Indeks* pada tahun 2024, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1 yang menandai keberhasilan Indonesia dalam meraih posisi strategis di tingkat internasional dalam hal penerapan *e-government*.

Gambar 1. 1 E-Government Development Index Pada Tahun 2024



Sumber : Website Kementerian PAN-RB (diakses penulis pada tahun 2025)

Pada Gambar 1.1 terlihat bahwa Indonesia menunjukkan kemajuan dalam UN E-Government Index 2024 dengan menempati peringkat 64 dari 193 negara. Capaian ini mencerminkan peningkatan nyata dalam pengembangan layanan publik berbasis digital yang semakin mudah diakses. Dalam survei tersebut, Indonesia memperoleh skor 0,7991, sekaligus menandai pertama kalinya Indonesia mencapai posisi tersebut.

Penerapan layanan publik berbasis digital di Indonesia mulai digagas melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menetapkan kebijakan dan

strategi nasional pengembangan e-government. Instruksi tersebut menjadi dasar bagi pemerintah pusat dan daerah dalam membangun sistem pemerintahan digital. Selanjutnya, penerapan e-government diperjelas melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mengatur penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik sebagai pedoman pelaksanaan layanan publik yang lebih efektif dan berkualitas.

Menurut Latif al-Hakim (dalam Akil, 2024:24), e-Government dipahami sebagai pemanfaatan ICT untuk mendorong perubahan dalam tata kelola pemerintahan agar menjadi lebih mudah dijangkau, serta lebih akuntabel. Pemaknaan tersebut menegaskan bahwa e-Government dipahami sebagai komponen dari proses digitalisasi pemerintahan yang berfokus pada peningkatan kinerja operasional, perluasan akses terhadap informasi yang transparan, serta penguatan akuntabilitas dalam pelaksanaan berbagai layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Retnowati (2008), penerapan *e-Government* di Indonesia dapat dibedakan 3 (tiga) model: Pertama, *Government-to-Government* (G2G) yaitu model yang menggambarkan proses interaksi serta koordinasi antar lembaga pemerintahan. *Government-to-Business* (G2B) yaitu bentuk layanan dan hubungan digital antara pemerintah dengan sektor bisnis. *Government-to-Citizen* (G2C), yaitu model layanan yang menekankan pada komunikasi dan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi secara daring.

Pemerintah di Indonesia saat ini, baik pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah sudah banyak meluncurkan aplikasi-aplikasi pelayanan publik yang dapat

dirasakan masyarakat. Penerapan aplikasi pelayanan publik oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah dapat diarahkan guna memperkuat kualitas layanan antar pemangku kepentingan. Upaya ini dilakukan guna mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pemerintah (Ramadhania, Muradi, & Sutisna, 2023).

Menurut Kemenpan RB (2025), saat ini Pemerintah Indonesia memiliki 27.000 aplikasi dalam penerapan *e-Government*. Sebagian besar aplikasi tersebut dirancang untuk mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara langsung, yang dikenal sebagai *Government-to-Citizen (G2C)*. Penerapan aplikasi pelayanan publik di Indonesia melalui *Government-to-Citizen (G2C)* ini mencakup berbagai sektor pelayanan publik, seperti sektor administrasi kependudukan dan catatan sipil, sektor perizinan dan pelayanan terpadu, sektor perpajakan dan retribusi.

Pemerintah Indonesia sudah menerapkan salah satu sektor pelayanan publik melalui aplikasi, yakni pada sektor perpajakan dan retribusi dengan adanya aplikasi untuk membayar PKB. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan jenis pajak yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (HKPD). Pada Pasal 1 undang-undang tersebut dijelaskan bahwa PKB merupakan pungutan yang dikenakan atas kepemilikan maupun penguasaan kendaraan bermotor.

Pelayanan PKB melalui aplikasi digital diterapkan selaras dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 5 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor serta Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan

Sistem dan Transaksi Elektronik. Regulasi tersebut menjadi dasar hukum dalam penerapan layanan berbasis sistem elektronik yang aman dan terpercaya. Layanan PKB yang diselenggarakan melalui aplikasi atau sistem daring kini telah diterapkan di sejumlah daerah di Indonesia sebagai langkah modernisasi sekaligus bagian dari transformasi digital dalam pengelolaan pelayanan publik.

Aplikasi pelayanan PKB telah diterapkan di Provinsi Jawa Tengah sebagai bagian dari upaya pemerintah provinsi untuk mendorong digitalisasi layanan di seluruh wilayah. Inisiatif tersebut mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan akses yang mudah bagi masyarakat dalam proses pembayaran PKB. Di samping itu, jumlah kendaraan bermotor yang tinggi di Provinsi Jawa Tengah memperkuat urgensi pengembangan layanan publik berbasis digital, khususnya pada sektor pembayaran PKB.

Tabel 1. 1 4 Provinsi dengan Jumlah Kendaraan Bermotor Terbanyak di Indonesia Pada Tahun 2025

4 Provinsi dengan Jumlah Kendaraan Bermotor Terbanyak di Indonesia Pada Tahun 2025		
No	Provinsi	Tahun 2025
1.	Jawa Timur	26.157.079 unit
2.	DKI Jakarta	24.524.780 unit
3.	Jawa Tengah	21.744.867 unit
4.	Jawa Barat	20.148.179 unit

Sumber : Website [Kompas.com](https://www.kompas.com) (diakses penulis pada tahun 2025)

Tabel 1.1 memperlihatkan empat provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor tertinggi di Indonesia pada tahun 2025. Dalam tabel tersebut, Provinsi Jawa Tengah berada pada posisi ketiga dengan total kendaraan bermotor sebanyak 21.744.867 unit. Besarnya jumlah kendaraan ini menunjukkan intensitas mobilitas

penduduk yang tinggi di wilayah Jawa Tengah. Berikut adalah tabel terkait Jumlah Kendaraan Bermotor per Kota di Provinsi Jawa Tengah Pada Tahun 2020-2024.

Tabel 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor per Kota di Provinsi Jawa Tengah Pada Tahun 2020-2024

Jumlah Kendaraan Bermotor per Kota di Provinsi Jawa Tengah Pada Tahun 2020-2024						
No	Kota	2020	2021	2022	2023	2024
1.	Kota Magelang	799.774	1.386.584	877.920	446.238	255.028
2.	Kota Surakarta	1.124.010	1.690.376	1.734.104	1.261.754	1.299.314
3.	Kota Salatiga	292.824	183.942	308.854	440.986	341.204
4.	Kota Semarang	3.386.454	3.751.562	3.647.964	3.834.556	3.970.218
5.	Kota Pekalongan	395.532	444.086	458.536	444.750	461.216
6.	Kota Tegal	365.240	351.202	509.752	81.996	427.078

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah (diakses pada tahun 2025)

Dari Tabel 1.2, dapat diamati bahwa Kota Semarang menempati posisi sebagai wilayah dengan jumlah kendaraan bermotor paling banyak dalam rentang waktu 2020 sampai 2024. Jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang menunjukkan kenaikan yang stabil, mulai dari 3.386.454 unit pada tahun 2020 hingga mencapai 3.970.218 unit pada tahun 2024. Kenaikan ini mengindikasikan bahwa tingkat aktivitas pergerakan kendaraan bermotor di Kota Semarang lebih intensif daripada di wilayah lain dalam provinsi tersebut. Selain itu, volume kendaraan yang tinggi tersebut memberikan kontribusi signifikan terhadap potensi penerimaan daerah melalui PKB.

Tabel 1. 3 Jumlah Kendaraan Bermotor (PKB) per Kota di Provinsi Jawa Tengah Pada Tahun 2022-2023

Jumlah Penerimaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) per Kota di Provinsi Jawa Tengah Pada Tahun 2022-2023			
No	Kota	Tahun 2022	Tahun 2023
1.	Kota Magelang	Rp.102.820.549.000	Rp.111.212.080.500
2.	Kota Surakarta	Rp.252.919.786.000	Rp.263.149.640.000
3.	Kota Salatiga	Rp.65.821.833.500	Rp.6.978.951.400
4.	Kota Semarang	Rp.778.186.229.650	Rp.771.056.692.800
5.	Kota Pekalongan	Rp.94.329.274.500	Rp.95.689.825.000
6.	Kota Tegal	Rp.89.683.403.500	Rp.90.474.922.200

Sumber: BAPENDA Provinsi Jawa Tengah (diakses penulis pada tahun 2025)

Tabel 1.3 menampilkan data terkait penerimaan PKB di Provinsi Jawa Tengah untuk periode 2022–2023. Kota Semarang menempati posisi sebagai wilayah dengan penerimaan PKB tertinggi jika dibandingkan dengan kota-kota lain di provinsi tersebut. Tahun 2022, total penerimaan PKB di Kota Semarang mencapai Rp778.186.229.650 dan mengalami sedikit penurunan pada tahun 2023 menjadi Rp771.056.692.800. Meskipun terdapat penurunan yang relatif kecil, capaian tersebut tetap menunjukkan selisih yang cukup besar bila dibandingkan dengan penerimaan PKB di Kota Surakarta, Kota Magelang, maupun Kota Pekalongan.

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang tinggi berpotensi untuk meningkatkan standar pelayanan publik serta memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mengembangkan layanan berbasis elektronik pada sektor perpajakan melalui peluncuran aplikasi New Sakpole. Aplikasi tersebut dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam melaksanakan pembayaran PKB berbasis *online*.

Sistem Aplikasi Administrasi Kendaraan Pajak Online (New Sakpole) Dikembangkan melalui kolaborasi antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Kepolisian Daerah Jawa Tengah, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Tengah (dikutip dari *Website* Jateng antaranews, 16 Juli 2017). New Sakpole mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada 17 Juli 2017. Aplikasi ini diluncurkan dengan tujuan memfasilitasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) oleh masyarakat melalui perangkat digital. Dengan demikian, wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pembayaran secara *offline*. Pemanfaatan layanan pembayaran PKB secara daring melalui New Sakpole menjadi upaya strategis dalam mendorong peningkatan pendapatan daerah sekaligus memfasilitasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Aplikasi *New Sakpole* tercantum dalam beberapa dasar hukum yang menjadi pedoman legal dan administratif pelaksanaannya, yaitu;

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang memberikan kerangka hukum untuk pelaksanaan sistem elektronik secara aman dan terpercaya.
4. Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah, yang memberikan pedoman pelaksanaan terkait pajak daerah.

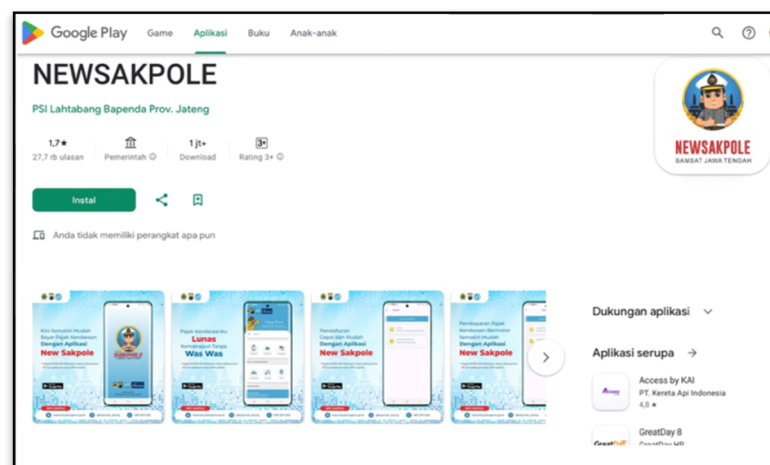
Aplikasi New Sakpole tidak hanya beroperasi berdasarkan regulasi yang menjadi landasan hukumnya, tetapi juga dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berfungsi sebagai acuan teknis dalam pelaksanaan layanan. SOP tersebut disusun oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk mengatur alur pendaftaran, proses pembayaran PKB, dan pelaksanaan E-pengesahan secara daring, sehingga penyelenggaraan layanan dapat berjalan terstruktur dan sesuai ketentuan. Standar Operasional Prosedur (SOP) pembayaran PKB berbasis *online* pada Aplikasi New Sakpole (dikutip dari dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) New Sakpole, 2025) :

1. Pengguna terlebih dahulu mengunduh aplikasi New Sakpole melalui platform Google PlayStore.
2. Setelah aplikasi terbuka, pengguna memilih layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Selanjutnya, pengguna diminta menginput data kendaraan yang diperlukan, mencakup nomor pelat, NIK, serta lima angka terakhir dari nomor rangka kendaraan.
3. Tahap berikutnya yaitu menekan tombol “Daftar” untuk melakukan proses verifikasi terhadap data kendaraan yang telah dimasukkan.
4. Pengguna diminta untuk meninjau kembali informasi yang ditampilkan. Apabila seluruh data sesuai, pengguna dapat menyetujui proses lanjutan. Sistem selanjutnya menampilkan rincian jumlah pajak yang harus dibayarkan, termasuk potensi denda apabila terdapat keterlambatan.

5. Pengguna memilih metode pembayaran serta bank yang tersedia untuk memperoleh kode bayar, kemudian melaksanakan pembayaran melalui kanal perbankan atau mitra resmi yang telah bekerja sama.
6. Setelah pembayaran dinyatakan berhasil, pengguna menekan menu “Selesai” sebagai penutup proses pendaftaran.
7. Untuk tahap pengesahan STNK, pengguna diminta mengunggah dokumen pendukung berupa foto KTP, NPWP, STNK, serta foto kendaraan melalui aplikasi.
8. Bukti pengesahan tersebut dapat diunduh dalam bentuk E-Pengesahan atau dicetak secara mandiri melalui mesin cetak SKPD Mandiri yang disediakan pada kantor Samsat.

Berikut tampilan aplikasi New Sakpole yang tersedia di platform Google PlayStore.

Gambar 1. 2 Aplikasi New Sakpole di Platform Google Playstore

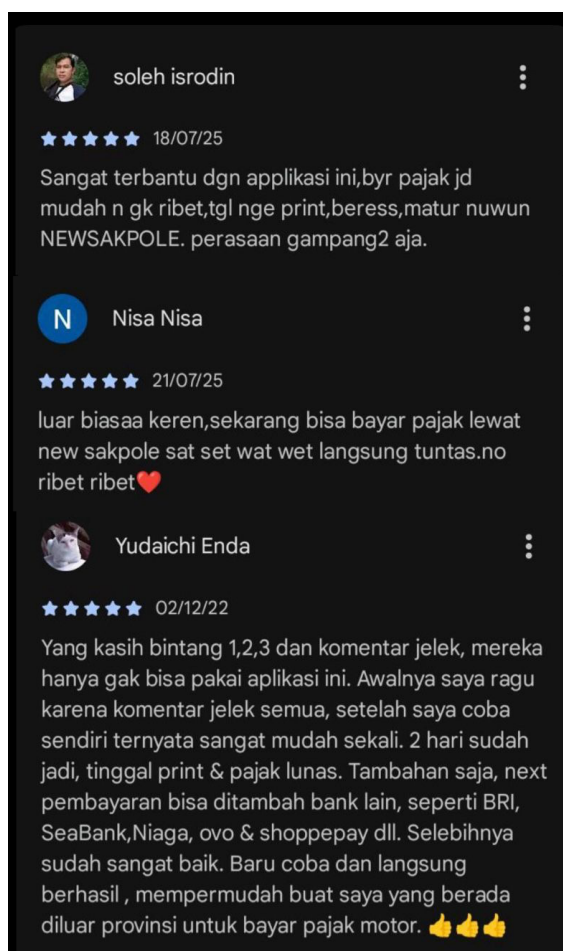


Sumber: Google Playstore (diakses penulis pada tahun 2025)

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan bahwa aplikasi *New Sakpole* resmi diperkenalkan pada tahun 2017 dan dapat diakses melalui platform *Google*

Playstore. Hal ini menjadi bentuk inovasi digital berbasis aplikasi yang dirancang untuk mendukung layanan PKB berbasis *online*. Aplikasi New Sakpole telah diunduh 1juta pengguna. Namun, tingginya angka unduhan tersebut tidak secara langsung mencerminkan tingkat pemanfaatan aplikasi New Sakpole yang optimal oleh pengguna. Berikut komentar rating bintang 5 pada aplikasi new sakpole.

Gambar 1. 3 Komentar Rating Bintang 5 Pada Aplikasi New Sakpole



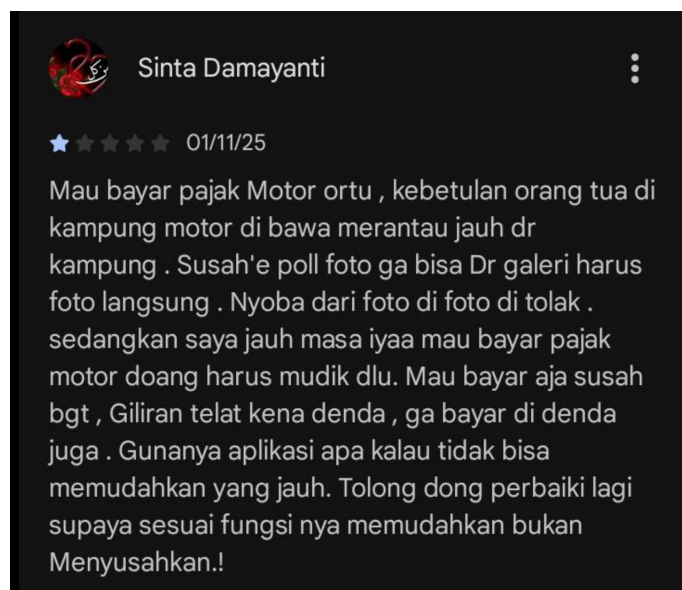
Sumber: Google Playstore (diakses pada tahun 2025)

Berdasarkan Gambar 1.3 dapat terlihat bahwa aplikasi New Sakpole memperoleh sejumlah ulasan positif, khususnya melalui pemberian rating bintang lima dari para pengguna. Penilaian tersebut mencerminkan bahwa aplikasi ini dinilai mampu memberikan kemudahan dalam proses pembayaran PKB berbasis

online sehingga membantu masyarakat menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan lebih praktis. Meskipun demikian, dalam kolom ulasan juga terdapat masukan konstruktif dari pengguna. Salah satu saran yang muncul adalah perlunya pengembangan pada fitur pilihan metode pembayaran, khususnya dengan menambahkan lebih banyak variasi pilihan bank.

Selain adanya sejumlah ulasan berupa pemberian rating bintang lima pada aplikasi New Sakpole, terdapat pula komentar dengan rating bintang satu yang menunjukkan pengalaman pengguna yang kurang memuaskan. Berikut Gambar 1.4 yang menampilkan komentar dengan rating bintang 1 pada aplikasi New Sakpole.

Gambar 1. 4 Komentar Rating Bintang 1 Pada Aplikasi New Sakpole



Sumber: *Google Playstore* (diakses pada tahun 2025)

Berdasarkan Gambar 1.4 terlihat bahwa aplikasi New Sakpole juga memperoleh ulasan negatif dengan rating bintang satu. Ulasan tersebut umumnya berisi keluhan terkait kendala teknis dalam proses pembayaran maupun kesulitan saat mengunggah persyaratan yang dibutuhkan. Situasi ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek layanan digital yang belum baik dan berpotensi menghambat

kenyamanan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi. Dengan demikian, keberadaan ulasan bernilai rendah ini menjadi indikator penting bahwa perbaikan sistem dan penyempurnaan fitur perlu dilakukan agar aplikasi New Sakpole dapat berfungsi dengan lebih baik.

Kota Semarang merupakan salah satu wilayah yang menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan, ditandai dengan kemajuan berbagai layanan publik yang tersedia serta kemampuan pemerintah daerah dalam memenuhi beragam kebutuhan masyarakat. Kota Semarang saat ini sudah menetapkan berbagai aplikasi-aplikasi pelayanan publik pada sektor perpajakan dan retribusi yang sudah operasional, seperti; *New Sakpole*, E-PBB, E-BPHTB Kota Semarang, E-SPTPD (dikutip dari website semarangkota.go.id, 2025). Hal ini menjadi bukti bahwa Pemerintah Kota Semarang ingin meningkatkan kualitas layanan elektronik (*Electronic Service Quality*) pada sistem pelayanan publik untuk menyejahterakan masyarakat Kota Semarang.

Pada sektor perpajakan dan retribusi kendaraan bermotor, Pemerintah Kota Semarang telah mengadopsi penggunaan *New Sakpole* sebagai fasilitas untuk memudahkan masyarakat Kota Semarang dalam melaksanakan pembayaran PKB berbasis *online*. Penerapan layanan digital tersebut relevan dengan tingginya penggunaan kendaraan bermotor sebagai moda transportasi utama oleh masyarakat Kota Semarang. Selanjutnya, Tabel 1.4 menyajikan data mengenai jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang pada periode tahun 2022 hingga 2024.

Tabel 1. 4 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Semarang pada Tahun 2022 - 2024

Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Semarang pada Tahun 2022 – 2024						
No	Tahun	Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	Jumlah
1.	2022	259.957	2.638	78.459	1.482.928	1.823.982 unit
2.	2023	273.885	2.875	87.276	1.553.242	1.917.278 unit
3.	2024	283.191	3.135	89.906	1.608.877	1.985.109 unit

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah (diakses pada tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 1.4, jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang selama periode 2022–2024 menunjukkan peningkatan secara konsisten setiap tahunnya. Kondisi ini mengindikasikan adanya tren pertumbuhan kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Semarang, Sepeda motor masih menjadi kategori kendaraan yang paling dominan dibandingkan jenis kendaraan lainnya.

Untuk memperjelas hubungan antara pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran PKB. Tabel 1.5 menyajikan data terkait capaian penerimaan PKB yang diperoleh melalui Unit Pelaksana Pelayanan Daerah (UPPD) Samsat dan aplikasi New Sakpole di Kota Semarang pada tahun 2021–2024.

Tabel 1. 5 Jumlah Capaian Penerimaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui UPPD Samsat dan Aplikasi New Sakpole di Kota Semarang Pada Tahun 2021 – 2024

Jumlah Capaian Penerimaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui UPPD Samsat dan Aplikasi New Sakpole di Kota Semarang Pada Tahun 2021 – 2024				
UPPD Samsat Kota Semarang I				
Metode	2021	2022	2023	2024
Loket Samsat	Rp.248.153.15 4.500	Rp.283.004.50 2.700	Rp.291.503.30 3.500	Rp.275.186.30 4.500
New Sakpole	Rp.3.892.558.0 00	Rp.3.140.364.0 00	Rp.2.518.556.8 75	Rp.3.195.602.7 00
UPPD Samsat Kota Semarang II				
Loket Samsat	Rp.241.734.67 1.000	Rp.278.508.93 6.400	Rp.271.434.00 3.000	Rp.277.256.00 0.900
New Sakpole	Rp5.634.646.0 00	Rp4.361.219.1 25	Rp3.520.562.3 75	Rp4.978.965.4 25
UPPD Samsat Kota Semarang III				
Loket Samsat	Rp.198.819.69 5.600	Rp.218.672.79 0.550	Rp.208.119.38 6.300	Rp.196.798.68 0.700
New Sakpole	Rp.3.177.063.5 00	Rp.2.607.836.1 25	Rp.2.129.854.3 50	Rp.2.909.888.9 25

Sumber: BAPENDA Provinsi Jawa Tengah (diakses pada tahun 2025)

Berdasarkan Tabel 1.6, dinyatakan PKB di Kota Semarang masih didominasi oleh pembayaran melalui UPPD Samsat dibandingkan dengan aplikasi New Sakpole. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi New Sakpole telah disediakan untuk mempermudah proses pembayaran secara digital, tingkat penerimaan PKB yang diperoleh melalui aplikasi tersebut masih relatif rendah dibandingkan dengan metode pembayaran langsung di loket Samsat.

Tabel 1. 6 Data Jumlah Pengguna Aplikasi New Sakpole di Kota Semarang Pada Tahun 2020-2024

Data Jumlah Pengguna Aplikasi New Sakpole di Kota Semarang Pada Tahun 2020-2024	
Tahun	Jumlah Pengguna Aplikasi New Sakpole
2020	14.308
2021	13.431
2022	10.110
2023	8.083
2024	11.154
2025	5.213
Total	62.299 Pengguna

Sumber : BAPENDA Provinsi Jawa Tengah (diakses pada tahun 2025)

Pada tabel 1.6 dilihat bahwa jumlah pengguna aplikasi New Sakpole di Kota Semarang pada periode 2020–2025 terjadi fluktuasi. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 14.308 pengguna, kemudian sedikit menurun menjadi 13.431 pengguna pada tahun 2021. Penurunan berlanjut pada tahun 2022 dengan jumlah pengguna sebanyak 10.110 orang, bahkan mencapai titik terendah pada tahun 2023 yaitu 8.083 pengguna. Meskipun demikian, pada tahun 2024 terjadi peningkatan signifikan menjadi 11.154 pengguna, namun kembali menurun pada tahun 2025 menjadi 5.213 pengguna. Secara keseluruhan, jumlah pengguna aplikasi New Sakpole di Kota Semarang selama periode 2020-2025 tersebut mencapai total 62.299 pengguna.

Berikut Tabel 1.7 terkait data aduan masyarakat Kota Semarang pada Website Laporan Pengaduan Online Provinsi Jawa Tengah terkait penggunaan aplikasi New Sakpole sebagai sarana pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* Tahun 2023-2025.

Tabel 1. 7 Data Aduan Masyarakat Kota Semarang Pada Website Laporan Pengaduan Online Provinsi Jawa Tengah Terkait Aplikasi New Sakpole Tahun 2025

Data Aduan Masyarakat Kota Semarang Pada Website Laporan Pengaduan Online Provinsi Jawa Tengah Terkait Aplikasi New Sakpole Tahun 2025		
No	Bulan	Aduan
1.	Januari	Aplikasi tidak bisa diakses, aplikasi masih dalam tahap <i>maintenance</i> .
2.	Februari	Kendala pembayaran, upload dokumen lambat, proses verifikasi lama.
3.	Maret	-
4.	April	Jumlah nominal pembayaran tidak sesuai.
5.	Mei	Pembayaran pajak tidak bisa lewat Tokopedia/ Gopay, hanya bank Jateng, error aplikasi.
6.	Juni	Aplikasi tidak tersedia di iOS.
7.	Juli	-
8.	Agustus	Aplikasi New Sakpole <i>error</i> .
9.	September	-
10.	Oktober	-
11.	November	-
12.	Desember	-

Sumber: Website Laporan Pengaduan Online Provinsi Jawa Tengah (diakses pada tahun 2025)

Berdasarkan tabel di atas, permasalahan yang paling sering muncul berkaitan dengan penggunaan aplikasi New Sakpole, antara lain aplikasi tidak dapat diakses, adanya kendala pada fitur pembayaran, lambatnya proses unggah dokumen, keterbatasan metode pembayaran pajak yang hanya dapat dilakukan melalui Bank Jateng dan belum terintegrasi dengan platform digital lain seperti Tokopedia dan GoPay, serta aplikasi New Sakpole yang belum tersedia pada sistem operasi iOS.

Berdasarkan bukti dari peneliti Sindia, M., & Mawar, M. (2022) menyatakan bahwa aplikasi elektronik samsat ini belum maksimal karena masih belum sepenuhnya *online*, para pengguna pun masih wajib mendatangi kantor

Samsat untuk menyerahkan dokumen bukti pembayaran. Selain itu, terjadi kendala pada *Electronic Service Quality* pada aplikasi elektronik samsat, seperti gangguan internet dan website menjadi hambatan mendasar dalam penggunaan aplikasi elektronik samsat. Sedangkan, studi dari Zafiro, Y. V., & Hadi, A. (2024), membuktikan bahwa Program E-Samsat memberikan pengaruh dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kehadiran e-samsat dalam pembayaran pajak secara daring dinilai mempermudah akses masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu datang langsung ke kantor Samsat.

Berdasarkan data dan permasalahan yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh *Electronic Service Quality* Aplikasi New Sakpole terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang. Peneliti akan menggunakan teori *Electronic Service Quality* menurut Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra (2005), yang terdiri dari indikator; Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan (*Fulfillment*), Ketersediaan Sistem (*System Availability*), dan Privasi (*Privacy*). Teori ini akan mengukur *electronic service quality* aplikasi new sakpole dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang.

Peneliti juga akan menggunakan teori Kepuasan Masyarakat menurut Kotler & Keller (2014), yang terdiri dari indikator; Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Ketersediaan untuk merekomendasikan. Dilihat indikator tersebut, peneliti akan memanfaatkan ketiga indikator tersebut sebagai dasar untuk mengukur kepuasan masyarakat pada aplikasi new sakpole dalam pembayaran Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang.

Dengan demikian, judul yang diajukan peneliti yaitu **“Pengaruh *Electronic Service Quality* Aplikasi New Sakpole Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Berbasis *Online* Di Kota Semarang”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingkat penerimaan PKB melalui aplikasi New Sakpole di Kota Semarang masih tergolong rendah, sehingga penggunaan aplikasi New Sakpole tersebut belum merata pada masyarakat Kota Semarang.
2. Aplikasi New Sakpole masih mengalami kendala akses saat digunakan untuk melakukan pembayaran pajak PKB.
3. Keterbatasan metode pembayaran PKB yang hanya dapat dilakukan melalui Bank Jateng dan belum terintegrasi dengan platform digital lain seperti tokopedia dan gopay, sehingga pengguna tidak memiliki banyak alternatif dalam menyelesaikan transaksi pembayaran PKB berbasis *online*.
4. Aplikasi New Sakpole belum tersedia pada iOS, sehingga membatasi akses layanan bagi pengguna perangkat berbasis Apple.

1.3. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah terkait hal yang akan dikaji, yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh *Electronic Service Quality* Aplikasi New Sakpole terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang disajikan dalam latar belakang masalah, maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh *Electronic Service Quality* Aplikasi New Sakpole terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam memperluas kajian pada ranah Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital melalui optimalisasi teknologi informasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terkait *Electronic Service Quality* aplikasi new sakpole berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang.

1.5.2. Kegunaan Praktis

Pada penelitian ini memiliki kegunaan praktis yang bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan juga instansi terkait :

1. Bagi Pemerintah

Temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar evaluasi sekaligus rekomendasi bagi BAPENDA Provinsi Jawa Tengah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan pada aplikasi New Sakpole. Dengan mengetahui sejauh mana *Electronic Service Quality* dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Sehingga mampu merancang strategi perbaikan layanan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepatuhan wajib PKB berbasis *online* di Kota Semarang.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan memperdalam ilmu serta pengalaman di bidang akademis yang dapat memberikan pemahaman kepada peneliti terkait pengaruh *Electronic Service Quality* Aplikasi New Sakpole terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini akan memberi pengetahuan dan pemahaman mendalam bagi pembaca serta menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji *Electronic Service Quality* Aplikasi New Sakpole berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang.

1.6. Kerangka Teori

1.6.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 8 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun/Judul/Jurnal	Teori yang Digunakan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rafitanuri, S., Arsyida, N., & Gunawan, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Signal di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang.	Teori: 5 dimensi kualitas pelayanan (<i>Service Quality</i>) menurut (Satriadi, 2007), yaitu: <i>Tangible</i> (Bukti Fisik), <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Assurance</i> (Kemampuan), <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap), <i>Empathy</i> (Kemampuan memenuhi keinginan dan memberikan bantuan)	Kuantitatif	Aplikasi SIGNAL di Kota Tanjung Pinang telah berjalan dengan cukup baik, terlihat dari tampilan desain aplikasi dan fitur yang tersedia, ketanggapan admin dalam memberikan pelayanan, serta kecepatan proses pengurusan yang dinilai membantu masyarakat. Meskipun pelayanan tersebut sudah mampu memenuhi harapan pengguna, Aplikasi SIGNAL masih memerlukan peningkatan kualitas pada berbagai aspek, terutama dalam hal koordinasi antarunit pelayanan agar tidak terjadi keterlambatan maupun proses penyelesaian PKB yang memakan waktu terlalu lama.

2.	Safitri, N. A., Jannah, F. H., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembayaran Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Surabaya.	Teori: 5 dimensi kualitas pelayanan menurut (Parasuraman et al., 1985), yaitu: <i>Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, Emphaty</i>. Komponen kepuasan menurut (Siddiqi, 2011), yaitu : citra, performa produk dan jasa, Kinerja dan prestasi karyawan.	Kuantitatif Asosiatif.	Kualitas pelayanan serta sistem pembayaran daring memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengguna merasakan proses yang lebih mudah, praktis, dan memuaskan berkat dukungan layanan yang responsif. Namun, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pada pegawai SAMSAT maupun operator layanan digital melalui pelatihan dan evaluasi berkala, termasuk penguatan kemampuan komunikasi dan kompetensi teknis agar tidak menimbulkan kendala bagi wajib pajak. Upaya tersebut penting untuk meminimalkan potensi miskomunikasi serta mendukung terwujudnya pelayanan pajak kendaraan bermotor yang lebih profesional dan berkualitas.
3.	Zafiro, Y. V., & Hadi, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Program E-Samsat terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Patemon Kecamatan	Teori: Kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (1990) dalam (Hardiansyah 2018:63, yaitu : <i>Tangibel</i> (Berwujud), <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Responsiviness</i> (Respon/ketanggapan),	Kuantitatif Deskriptif.	Program E-Samsat memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kehadiran inovasi pembayaran pajak secara daring dinilai mempermudah akses masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu datang langsung ke kantor Samsat,

	Pakem Kabupaten Bondowoso.	<i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Empathy</i> (Empati). Indikator kepuasan masyarakat menurut Budiastuti (2017) dalam (Gemy, 2020:68), yaitu : Kualitas pelayanan, Emosional, Harga, Biaya, Kualitas Produk.		sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan membantu pengguna.
4.	Savitri, F. M., Hartono, S. B., Suryorini, A., & Alfirdaus, N. N. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sakpole Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Semarang).	Teori: Kepatuhan Pajak menurut (Sulistyorini, Nurlaela, & Chomsatu, 2017), yaitu : penggunaan sistem administrasi <i>e-Registration</i> sistem administrasi <i>e-Biliing</i> sisem administrasi <i>e-SPT</i> sistem Administrasi e-Filling	Kuantitatif.	Aplikasi Sakpole memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Semarang. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang disediakan melalui Aplikasi Sakpole, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan juga terbukti berkontribusi secara positif terhadap kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.
5.	Sindia, M., & Mawar, M. (2022). Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat terhadap	Teori : Tidak ada kejelasan terkait teori yang digunakan.	Kuantitatif.	E-Samsat di Kantor Samsat Jakarta Selatan belum berjalan secara optimal. Meskipun layanan ini dirancang berbasis daring, pelaksanaannya masih mengharuskan wajib pajak datang

	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Selatan.			kembali ke kantor Samsat untuk menyerahkan bukti pembayaran, sehingga proses menjadi kurang efisien dan memakan waktu. Selain itu, kendala berupa ketidakstabilan jaringan internet serta gangguan pada situs layanan turut menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan E-Samsat secara penuh.
6.	Shivanka Devaranti, H. Ahmad Murodi, Machrunnisa (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang.	Teori : Inovasi Pelayanan Publik menurut Everett M. Rogers (2003), yaitu : Keuntungan Relatif (<i>Relatif Advantage</i>), Kesesuaian (<i>compability</i>), Kerumitan (<i>complexity</i>), Kemungkinan Dicoba (<i>trialability</i>), Kemudahan Diamati (<i>observability</i>).	Kualitatif.	Inovasi layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di UPTD Kantor Samsat Balaraja, Kabupaten Tangerang, telah berfungsi dengan baik dan dapat dinilai berhasil mendukung proses pelayanan, meskipun masih terdapat sejumlah keterbatasan pada fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut.
7.	Prasetyo, Z., & Fadholi, A. (2024). Pengaruh Penerapan Aplikasi Signal Dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan	Teori : Tidak ada kejelasan terkait teori yang digunakan.	Kuantitatif.	Aplikasi SIGNAL memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, pelayanan Samsat Keliling terbukti tidak memberikan pengaruh yang berarti apabila ditinjau secara parsial.

	Bermotor Di Samsat Jakarta Utara.			
8.	Putri, R. D., Sofiani, V., & Tanjung, H. (2024). Pengaruh E-Samsat Dan Samkel Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sukabumi: Studi Kasus Pada UPTD Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Sukabumi.	Teori : Tidak ada kejelasan terkait teori yang digunakan.	Kuantitatif dengan data primer	Samsat Keliling memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, layanan elektronik Samsat tidak menunjukkan pengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) karena pengguna masih mengalami kesulitan akses dan gangguan sistem yang terjadi berulang kali. Dengan kondisi tersebut, e-Samsat perlu memperkuat strategi sosialisasi yang lebih efektif agar informasi layanan dapat tersampaikan dengan jelas, mudah dijangkau oleh masyarakat, serta mampu menyediakan proses pelayanan yang sepenuhnya daring tanpa mengharuskan wajib pajak datang ke kantor Samsat.
9.	Pakpahan, R. E., Simanjorang, E. F. S., & Prayoga, Y. (2022). <i>Performance Evaluation of SAMSAT Office Employees in Motor Vehicle Title Transfer</i>	Teori : Teori Kinerja Pegawai menurut Kotler (dalam Andrianto & Santoso, 2019) Teori Kualitas Pelayanan menurut Kotler & Keller	Kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Assurance berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan BBN-KB.

	<i>Fee Services at The Rantauprapat SAMSAT Office. Indonesian.</i>	(Yayat, 2017), yaitu : <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.</i>		Sementara Empathy tidak berpengaruh signifikan.
10.	Suryadi, A., Rahmat, N., Purbojati, N., Sunarsih, U., & Mais, R. G. (2025). <i>The Influence of E-Samsat Implementation, Taxpayer Awareness, and Income Levels on Compliance with Motor Vehicle Tax Payments.</i>	Teori : Tidak ada kejelasan terkait teori yang digunakan.	Kuantitatif.	e-Samsat belum berpengaruh karena kurangnya sosialisasi, sehingga masyarakat masih memilih membayar pajak secara langsung. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas layanan e-Samsat, terutama terkait kemudahan akses, kecepatan, dan keamanan sistem, menjadi penting untuk mendorong kepatuhan wajib pajak.
11.	Alia, S., & Utami, D. P. (2023) <i>Quality of Public Service Government To Citizen (G2C) West Java Provincial Government Through the Sambara Application.</i>	Teori : Teori Kualitas Pelayanan menurut (Priyanti, 2017) yaitu : efisiensi (<i>efficiency</i>), efektivitas (<i>effectiveness</i>), keadilan (<i>fairness</i>), dan responsivitas(<i>responsiveness</i>).	Kualitatif.	Aplikasi Sambara telah memberikan kinerja yang cukup baik dari aspek efisiensi, efektivitas, keadilan, dan responsivitas, meskipun masih ditemukan sejumlah kendala teknis seperti gangguan sistem, keterbatasan bank mitra, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur, dan pengembangan fitur layanan agar aplikasi dapat berjalan lebih optimal.

12.	Ardani, R. K., & Kurniawati, L. (2024). <i>The influence of the e-samsat program, quality of tax officer services, taxation socialization, and moral obligations on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes.</i>	Teori : Tidak ada kejelasan terkait teori yang digunakan.	Kuantitatif.	e-Samsat tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini terjadi karena sistem e-Samsat belum sepenuhnya beroperasi secara daring, sehingga pemanfaatannya belum optimal dalam mendukung proses pemenuhan kewajiban perpajakan.
-----	--	--	--------------	---

Sumber: diolah oleh penulis dari beberapa literatur (pada Tahun 2025)

Rafitanuri, S., Arsyida, N., & Gunawan, R. (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Signal di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang”. Penelitian dengan metode kuantitatif ini menemukan bahwa Aplikasi SIGNAL di Kota Tanjung Pinang telah berjalan dengan cukup baik, terlihat dari tampilan desain aplikasi dan fitur yang tersedia, ketanggapan admin dalam memberikan pelayanan, serta kecepatan proses pengurusan yang dinilai membantu masyarakat. Meskipun pelayanan tersebut sudah mampu memenuhi harapan pengguna, Aplikasi SIGNAL masih memerlukan peningkatan kualitas pada berbagai aspek, terutama dalam hal koordinasi antarunit pelayanan agar tidak terjadi keterlambatan maupun proses penyelesaian PKB yang memakan waktu terlalu lama.

Safitri, N. A., Jannah, F. H., & Indrarini, R. (2022) meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembayaran Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya”. Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan serta sistem pembayaran daring memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengguna merasakan proses yang lebih mudah, praktis, dan memuaskan berkat dukungan layanan yang responsif. Namun, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pada pegawai SAMSAT maupun operator layanan digital melalui pelatihan dan evaluasi berkala, termasuk penguatan kemampuan komunikasi dan kompetensi teknis agar tidak menimbulkan kendala bagi wajib pajak. Upaya tersebut penting untuk

meminimalkan potensi miskomunikasi serta mendukung terwujudnya pelayanan pajak kendaraan bermotor yang lebih profesional dan berkualitas.

Zafiro, Y. V., & Hadi, A. (2024) melalui penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Program E-Samsat terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Patemon Kecamatan Pakem Kabupaten Bondowoso”. Hasil penelitian membuktikan bahwa Program E-Samsat memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kehadiran inovasi pembayaran pajak secara daring dinilai mempermudah akses masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu datang langsung ke kantor Samsat, sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan membantu pengguna.

Savitri, F. M., Hartono, S. B., Suryorini, A., & Alfirdaus, N. N. (2022) menulis penelitian berjudul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sakpole dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Semarang”. Penelitian ini membuktikan bahwa Aplikasi Sakpole memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Semarang. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang disediakan melalui Aplikasi Sakpole, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan juga terbukti berkontribusi secara positif terhadap kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.

Sindia, M., & Mawar, M. (2022) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Selatan”. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa E-Samsat di Kantor Samsat Jakarta Selatan belum berjalan secara optimal. Meskipun layanan ini dirancang berbasis daring, pelaksanaannya masih mengharuskan wajib pajak datang kembali ke kantor Samsat untuk menyerahkan bukti pembayaran, sehingga proses menjadi kurang efisien dan memakan waktu. Selain itu, kendala berupa ketidakstabilan jaringan internet serta gangguan pada situs layanan turut menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan E-Samsat secara penuh.

Shivanka Devaranti, H. Ahmad Murodi, Machrunnisa (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang” Penelitian ini menunjukkan Inovasi layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di UPTD Kantor Samsat Balaraja, Kabupaten Tangerang, telah berfungsi dengan baik dan dapat dinilai berhasil mendukung proses pelayanan, meskipun masih terdapat sejumlah keterbatasan pada fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut.

Prasetyo, Z., & Fadholi, A. (2024) meneliti “Pengaruh Penerapan Aplikasi Signal dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Utara”. Penelitian ini menemukan bahwa Aplikasi SIGNAL memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, pelayanan Samsat Keliling terbukti tidak memberikan pengaruh yang berarti apabila ditinjau secara parsial.

Putri, R. D., Sofiani, V., & Tanjung, H. (2024) dalam penelitian “Pengaruh E-Samsat dan Samkel Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di

Kota Sukabumi”. Hasil penelitian menunjukkan Samsat Keliling memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, layanan elektronik Samsat tidak menunjukkan pengaruh terhadap kepatuhan dalam PKB karena pengguna masih mengalami kesulitan akses dan gangguan sistem yang terjadi berulang kali. Dengan kondisi tersebut, e-Samsat perlu memperkuat strategi sosialisasi yang lebih efektif agar informasi layanan dapat tersampaikan dengan jelas, mudah dijangkau oleh masyarakat, serta mampu menyediakan proses pelayanan yang sepenuhnya daring tanpa mengharuskan wajib pajak datang ke kantor Samsat.

Pakpahan, R. E., Simanjorang, E. F. S., & Prayoga, Y. (2022) menulis penelitian “Performance Evaluation of SAMSAT Office Employees in Motor Vehicle Title Transfer Fee Services at The Rantauprapat SAMSAT Office”. Penelitian ini menunjukkan bahwa empat indikator pertama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan BBN-KB, sementara indikator empati tidak berpengaruh signifikan.

Suryadi, A., Rahmat, N., Purbojati, N., Sunarsih, U., & Mais, R. G. (2025) melalui penelitian berjudul “The Influence of E-Samsat Implementation, Taxpayer Awareness, and Income Levels on Compliance with Motor Vehicle Tax Payments”. Hasil penelitian menunjukkan e-Samsat belum berpengaruh karena kurangnya sosialisasi, sehingga masyarakat masih memilih membayar pajak secara langsung. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas layanan e-Samsat, terutama terkait kemudahan akses, kecepatan, dan keamanan sistem, menjadi penting untuk mendorong kepatuhan wajib pajak.

Alia, S., & Utami, D. P. (2023) meneliti “Quality of Public Service Government To Citizen (G2C) West Java Provincial Government Through the Sambara Application”. Penelitian ini menunjukkan Aplikasi Sambara telah memberikan kinerja yang cukup baik dari aspek efisiensi, efektivitas, keadilan, dan responsivitas, meskipun masih ditemukan sejumlah kendala teknis seperti gangguan sistem, keterbatasan bank mitra, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur, dan pengembangan fitur layanan agar aplikasi dapat berjalan lebih optimal.

Ardani, R. K., & Kurniawati, L. (2024) dalam penelitiannya “The Influence of the e-Samsat Program, Quality of Tax Officer Services, Taxation Socialization, and Moral Obligations on Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Taxes” Hasil penelitian menunjukkan e-Samsat tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini terjadi karena sistem e-Samsat belum sepenuhnya beroperasi secara daring, sehingga pemanfaatannya belum optimal dalam mendukung proses pemenuhan kewajiban perpajakan.

Dari penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, perbedaan utama penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai “*Electronic Service Quality* aplikasi New Sakpole terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis online di Kota Semarang”. Penelitian ini berfokus pada Kualitas Layanan Elektronik (*Electronic Service Quality*) yang disediakan melalui aplikasi New Sakpole sebagai sarana pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan,

kemudahan, serta kepuasan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak mengulas aspek kepatuhan wajib pajak atau efektivitas implementasi layanan E-Samsat secara umum.

Penelitian ini mengarah pada teori Kualitas Layanan Elektronik (*Electronic Service Quality*) menurut Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra (2005), yang terdiri dari indikator; Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan (*Fulfillment*), Ketersediaan Sistem (*System Availability*), dan Privasi (*Privacy*). Peneliti akan memanfaatkan 4 indikator *Electronic Service Quality* tersebut sebagai dasar untuk mengukur *Electronic Service Quality* pada Aplikasi New Sakpole dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* kepada masyarakat di Kota Semarang.

Penelitian ini pun mengarah pada teori Kepuasan Masyarakat menurut Kotler & Keller (2014), yang terdiri dari indikator; Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Ketersediaan untuk merekomendasikan. Dilihat indikator tersebut, peneliti akan memanfaatkan ketiga indikator tersebut sebagai dasar untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi New Sakpole sebagai sarana pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam memahami apakah *Electronic Service Quality* Aplikasi New Sakpole berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang.

1.6.2. Administrasi Publik

The Liang Gie (1993) dalam Buku Manajemen Pelayanan Publik (Mursyidah & Choiriyah, 2020) menjelaskan bahwa administrasi dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas pengelolaan terhadap tugas-tugas utama yang dijalankan oleh sekelompok individu melalui proses kerja sama guna mencapai tujuan. Karakteristik administrasi tersebut dapat diilustrasikan melalui bagan berikut.

Nigro (Inu Kencana Syafiie, 2010:16) menjelaskan bahwa administrasi publik memiliki beberapa karakteristik pokok, yaitu:

1. Administrasi publik merupakan serangkaian kegiatan kolaboratif yang dijalankan oleh sekelompok individu dalam suatu organisasi pemerintahan.
2. Administrasi publik melibatkan keseluruhan struktur pemerintahan, mencakup cabang eksekutif, legislatif, dan yudikatif beserta interaksi di antara ketiga unsur tersebut.
3. Administrasi publik menunjukkan hubungan yang saling berkaitan dengan sektor privat maupun individu, terutama dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat.

John M. Pfiffer & Robert V. Presthus (Syafiie, 2006:23) menjelaskan Administrasi Publik merupakan bentuk koordinasi antara individu maupun kelompok dalam rangka menjalankan keputusan serta ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah. Selanjutnya, Chandler&Plano (2013) menyatakan Administrasi Publik merupakan rangkaian aktivitas yang meliputi pengaturan dan penyalarsan berbagai sumber daya serta aparatur pemerintah dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan pengelolaan keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik.

Pada definisi diatas, disimpulkan bahwa Administrasi Publik ialah disiplin ilmu yang mengkaji integrasi antara teori dan praktik dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sekaligus menegaskan peran penting pemerintah dalam mengelola dan mengarahkan kebijakan publik. Relevansi administrasi publik dalam penelitian ini terlihat dari peran Aplikasi New Sakpole dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan di Kota Semarang. Aplikasi tersebut berfungsi sebagai instrumen administratif yang membantu pemerintah dalam mengelola layanan Pajak Kendaraan Bermotor secara lebih terstruktur, transparan, dan mudah diakses, sehingga memperkuat proses tata kelola pemerintahan.

1.6.3. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik adalah suatu pola pikir atau kerangka konseptual yang menjadi dasar dalam memandang, menganalisis, dan mengembangkan ilmu administrasi publik (Indradi et al., 2010). Menurut Nicholas Henry dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi Publik (Malawat, 2022) mengidentifikasi 5 (lima) paradigma dalam administrasi publik, sebagai berikut :

1. Paradigma Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926)

Paradigma ini menekankan adanya pemisahan antara ranah politik dan ranah administrasi dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan. Dalam kerangka tersebut, bidang ilmu politik berfokus pada persoalan politik, pemerintahan, serta perumusan kebijakan, sedangkan administrasi diarahkan pada aspek-aspek yang berkaitan dengan pengelolaan organisasi dan manajemen .

2. Paradigma Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Paradigma ini menempatkan fokus sebagai aspek utama, sedangkan lokus dianggap tidak menjadi persoalan. Administrasi publik dipahami memiliki karakter yang bersifat universal, sehingga dapat diterapkan pada berbagai sistem administrasi tanpa mempertimbangkan perbedaan budaya, fungsi, konteks lingkungan, tujuan, maupun struktur kelembagaannya. Prinsip-prinsip administrasi dipandang sebagai komponen fundamental yang membentuk dasar pengembangan administrasi sebagai suatu disiplin ilmu.

3. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma ini menegaskan bahwa administrasi publik kembali diposisikan sebagai bagian dari ilmu politik, karena pada hakikatnya administrasi publik berfungsi mendukung otoritas politik dan memiliki kewenangan yang diperlukan untuk melaksanakan peran tersebut guna membantu pemerintah menjalankan kekuasaan secara lebih efisien. Dalam kerangka ini, lokus administrasi publik juga dipahami secara tegas, yakni berada dalam lingkungan birokrasi pemerintahan.

4. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma ini memperluas dan memperdalam penerapan prinsip-prinsip manajemen yang sebelumnya telah berkembang, dengan pendekatan yang lebih ilmiah. Fokus yang menjadi perhatian meliputi kajian perilaku organisasi, analisis manajerial, serta pemanfaatan teknologi modern, termasuk penggunaan metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi, dan berbagai teknik pendukung lainnya.

5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-Sekarang)

Paradigma ini memiliki kejelasan baik dari sisi fokus maupun lokus. Fokus kajian administrasi publik mencakup teori organisasi, teori manajemen, serta analisis kebijakan publik. Adapun lokusnya diarahkan pada berbagai isu dan kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik.

1.6.4. Manajemen Publik

Menurut George Terry (2010:48), menyatakan manajemen dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas yang mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan, yang keseluruhannya diarahkan guna merumuskan, serta mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen dapat dipahami melalui dua sudut pandang, yakni sebagai rangkaian proses yang melibatkan pengaturan dan pengorganisasian berbagai aktivitas guna mencapai tujuan (Siagian, 2011:5). Berikut 4 (empat) model fungsi manajemen dalam proses manajemen yang dikenalkan oleh George R.Terry.

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan tahapan penyusunan berbagai aktivitas yang dirancang untuk menetapkan sasaran yang hendak dicapai dalam periode tertentu, serta merumuskan strategi dan langkah operasional yang diperlukan agar tujuan tersebut dapat diwujudkan secara terstruktur.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu proses yang meliputi pembagian tugas sesuai pada tugas yang telah ditetapkan, penetapan hubungan kerja yang efektif antar anggota kelompok.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang berfokus pada pemberian arahan, penggerakan motivasi, dan pengoordinasian seluruh aktivitas kerja sehingga berjalan selaras dengan tujuan organisasi.

4. Pengawasan/Pengendalian (*Controlling*)

Pengawasan atau pengendalian merupakan rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memastikan bahwa seluruh pelaksanaan tugas sesuai dengan rencana yang sudah disusun.

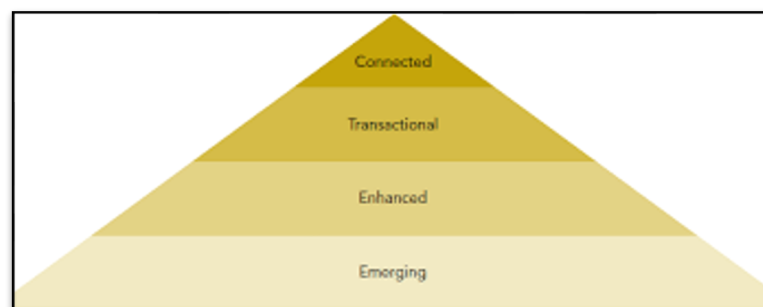
Herawati dan Widowati dalam Manajemen Publik (2021) menjelaskan bahwa Manajemen Publik merupakan kajian interdisipliner yang menelaah berbagai aspek umum organisasi dengan mengintegrasikan fungsi manajemen. Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik memiliki peran penting dalam menjembatani kebutuhan serta harapan masyarakat dengan pelaksanaan kebijakan yang nyata, sehingga mampu mendorong terciptanya perubahan yang bersifat konstruktif.

Relevansi manajemen publik dalam penelitian ini tercermin melalui fungsi Aplikasi New Sakpole sebagai sarana pengelolaan layanan publik yang membantu pemerintah Kota Semarang dalam merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengendalikan pelayanan PKB secara lebih terstruktur dan efisien. Melalui pengelolaan layanan yang terintegrasi, New Sakpole berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik serta mendukung tercapainya tujuan administratif dan kebijakan pemerintah daerah.

1.6.5. E-government

Latif al-Hakim (dalam Akil, 2024:24) menjelaskan bahwa *e-Government* merupakan penerapan IPTEK dalam proses penyelenggaraan *Government* guna mewujudkan layanan yang lebih mudah dijangkau, lebih efisien, serta memiliki tingkat akuntabilitas yang lebih tinggi. E-government memiliki berbagai model yang dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaannya. Salah satu model yang memiliki pengaruh besar dalam pengembangan e Government adalah model yang dikemukakan oleh UNPAN. Model ini menguraikan perkembangan e Government ke dalam empat tahap yang tersusun secara berurutan dan saling berkelanjutan. Ilustrasi mengenai model e-Government tersebut ditampilkan pada Gambar 1.5 berikut.

Gambar 1. 5 Model E-government Menurut United Nations Online Network in Public Administration (UNPAN)



Sumber : Website United Nations Online Network in Public Administration (UNPAN) (diakses Penulis pada tahun 2025)

Berdasarkan Gambar 1.5, model diatas, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kehadiran awal (*Emerging*)

Tahap ini merupakan fase awal ketika pemerintah mulai menampilkan keberadaannya di ruang digital dengan menyediakan informasi dasar atau umum melalui situs resmi. Pada tahap ini belum terdapat interaksi maupun pemberian

layanan publik yang bersifat kompleks, melainkan sebatas penyampaian informasi awal kepada masyarakat.

2. Kehadiran yang ditingkatkan (*Enhanced*)

Tahap ini menggambarkan fase perkembangan e Government ketika pemerintah mulai menyediakan informasi yang lebih komprehensif serta menghadirkan sejumlah layanan elektronik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Transaksi (*Transactional*)

Tahap ini menandai dimulainya hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat, yang membuka peluang terjadinya berbagai jenis transaksi, baik dalam konteks bisnis maupun nonbisnis.

4. Terhubung atau Tindak lanjut (*Connected*)

Tahap ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak lagi sekadar memberikan informasi atau menyediakan layanan, melainkan telah melakukan perubahan menyeluruh terhadap sistem kerja sehingga proses pemerintahan berjalan secara terintegrasi dan lebih inovatif.

Penerapan e Government memiliki beberapa model yang dianggap strategis dalam proses implementasinya. Retnowati (2008) menjelaskan bahwa terdapat tiga bentuk hubungan atau relasi dalam penyelenggaraan e-Government yang berkembang dalam praktik penyampaian layanan kepada masyarakat, yaitu:

1) *Government-to-Citizen*(G2C)

Model ini mengacu pada upaya pemerintah dalam mengembangkan serta memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas hubungannya

dengan masyarakat. Dalam model ini, penyampaian informasi dan layanan publik dilakukan secara satu arah, yaitu dari pemerintah kepada warga.

2) *Government-to-Business*(G2B)

Model tersebut menjelaskan bentuk transaksi yang dilakukan secara elektronik, di mana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh pelaku usaha sebagai dasar untuk berinteraksi dengan instansi pemerintah.

3) *Government-to-Government*(G2G)

Model ini bentuk hubungan timbal balik yang berlangsung antarinstansi atau antarlevel pemerintahan, baik pusat maupun daerah.

Terkait teori e-Government melalui aplikasi *New Sakpole*, masyarakat Kota Semarang dapat mengakses layanan pembayaran PKB dengan lebih cepat tanpa melakukan secara *offline*. Hal ini sesuai dengan model *Government to Citizen* (G2C) yang menekankan pentingnya hubungan yang lebih efektif antara pemerintah dan warga negara untuk mempermudah akses informasi dan layanan.

1.6.6. Pelayanan Publik

Moenir (2006:16–17) menyatakan pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui tindakan langsung oleh pihak lain. Menurut Sinambela (2013:128), pelayanan publik dipahami sebagai aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada sekelompok orang yang memiliki kebutuhan tertentu, di mana pelayanan tersebut memberikan manfaat dan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat, meskipun tidak selalu diwujudkan dalam bentuk produk yang bersifat fisik.

Relevansi pelayanan publik dalam penelitian ini terlihat melalui hadirnya Aplikasi New Sakpole sebagai salah satu bentuk layanan publik di Kota Semarang yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan pemerintah. Melalui aplikasi New Sakpole, berbagai layanan terkait Pajak Kendaraan Bermotor disatukan dalam satu platform digital. Kehadiran aplikasi ini turut mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik karena menyediakan mekanisme layanan yang lebih praktis, cepat, dan terintegrasi.

1.6.7. Electronic Service Quality

Lewis dan Booms dalam Riskita (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu layanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tersebut tampak melalui sejauh mana kebutuhan serta keinginan pelanggan dapat dipenuhi, disertai ketepatan penyampaian layanan yang sesuai dengan ekspektasi.

Model Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu :

1. *Expected Service*

Faktor-faktor utama yang membentuk *Expected Service* (Layanan yang Diharapkan) dalam penilaian kualitas pelayanan terbagi menjadi 3 indikator, yaitu :

a. *Word of Mouth* (W.O.M.)

Menggambarkan pengaruh komunikasi dari orang lain, baik rekomendasi maupun keluhan yang membentuk ekspektasi pelanggan atau pengguna terhadap suatu layanan.

b. Kebutuhan Pribadi (*Personal Needs*)

Mencerminkan kebutuhan subjektif setiap individu. Semakin tinggi kebutuhan dan kepentingan konsumen, semakin tinggi pula ekspektasi terhadap kualitas layanan.

c. Pengalaman Masa Lalu (*Past Experience*)

Berkaitan dengan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan serupa. Jika pengalaman sebelumnya memuaskan, maka ekspektasi konsumen cenderung meningkat, begitu pula sebaliknya.

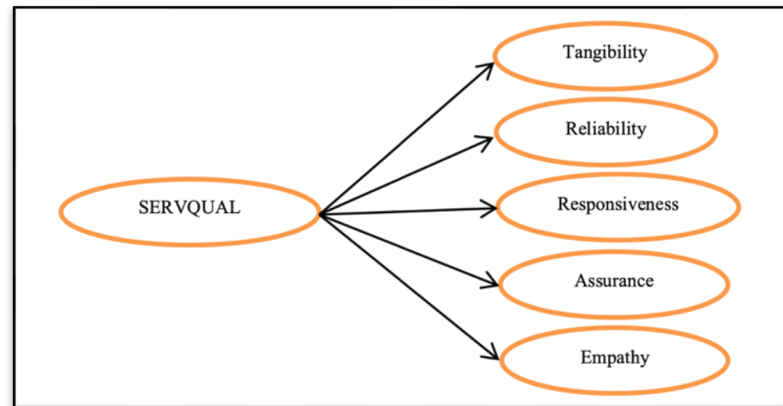
2. *Perceived Service*

Perceived Service adalah layanan yang benar-benar dirasakan atau dialami pengguna pada saat menggunakan suatu layanan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan (*Service Quality*) pada dasarnya ditentukan oleh dua aspek pokok, yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* mencerminkan standar atau tingkat kinerja layanan yang diharapkan pelanggan, sedangkan *perceived service* merujuk pada penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan yang benar-benar mereka alami sepanjang proses pelayanan.

Suatu pelayanan dapat dinilai berkualitas apabila mampu memenuhi bahkan melampaui kebutuhan serta harapan masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi dan menimbulkan ketidakpuasan, maka pelayanan tersebut dianggap kurang berkualitas atau tidak efektif. Oleh sebab itu, orientasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik haruslah mengutamakan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Gambar 1. 6 Indikator Pengukuran Service Quality (Servqual)



Sumber : Service Quality (Servqual) (Steven Darwin, 2014)

Menurut Steven Darwin (2014) dalam menilai kepuasan pengguna/masyarakat dinilai oleh 5 indikator pengukuran *Service Quality* (ServQual), yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible merujuk pada fasilitas fisik yang harus disediakan dalam proses pelayanan, mencakup berbagai bentuk dukungan dari pihak penyedia layanan. Fasilitas fisik ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penerima layanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan mengacu pada kemampuan suatu layanan dalam menepati janji pelayanan secara akurat dan berkelanjutan, khususnya dalam hal ketepatan waktu. Suatu layanan dinilai berkualitas apabila pelaksanaannya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan dapat diberikan tanpa kesalahan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness berkaitan dengan kejelasan dan ketelitian menyikapi prosedur serta mekanisme kerja yang berlaku dalam organisasi, sehingga pelayanan yang diberikan dapat menerima respons baik (Parasuraman, 2001).

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari petugas, yang juga menjamin keamanan dan mengurangi risiko serta keraguan bagi pelanggan.

5. *Empathy* (Empati)

Empati dalam pelayanan mencakup perhatian khusus terhadap kebutuhan pelanggan dengan sikap tulus dan simpatik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penyedia layanan harus menunjukkan perhatian yang lebih pada setiap bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa dihargai. Pelayanan harus dilakukan dengan keseriusan dan sikap simpatik, sehingga pelanggan merasa penting dan dihormati.

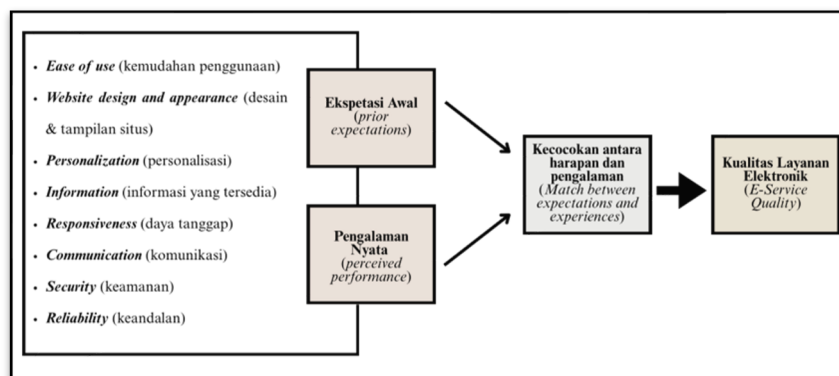
Model *service quality* merupakan salah satu model yang dapat diterima secara luas untuk mengukur kualitas layanan, karena mampu menilai sejauh mana suatu pelayanan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya penggunaan media digital, konsep ini kemudian dikembangkan menjadi *electronic service quality*. Pada dasarnya, *electronic service quality* merupakan bentuk adaptasi dari *service quality* tradisional yang diterapkan pada platform elektronik, seperti website atau aplikasi.

Menurut Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Malhotra (2005), *Electronic Service Quality* diposisikan sebagai isu strategis yang relevan pada era modern. Pandangan tersebut didasarkan pada asumsi bahwa mutu pelayanan berbasis digital dapat memberikan keunggulan kompetitif serta menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan instansi pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik secara

berkelanjutan. Perkembangan konsep *Electronic Service Quality* tidak hanya terbatas pada ranah bisnis dan kegiatan komersial, tetapi juga telah merambah ke berbagai sektor strategis lainnya. Salah satu sektor yang merasakan pengaruh yang cukup besar ialah sektor pemerintahan, terutama dalam penerapan e-government (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Menurut Zeithaml dan kolega sebagaimana dikutip dalam Tjiptono (2019:326), *Electronic Service Quality* merujuk pada sejauh mana sebuah aplikasi mampu menyediakan layanan bagi pengguna secara efektif dan efisien melalui jaringan internet. Konsep ini dipandang sebagai bentuk baru dari kualitas layanan yang merupakan hasil adaptasi serta perluasan dari model kualitas pelayanan tradisional dan kemudian diterapkan dalam konteks layanan berbasis elektronik atau daring.

Gambar 1. 7 Konsep Model *Electronic Service Quality*



Sumber : *E-service quality: A conceptual model. Laurea University of Applied Sciences. (Ojasalo, 2010)*

Konsep Model *Electronic Service Quality* pada Gambar 1.7 menggambarkan bagaimana kualitas layanan elektronik terbentuk melalui interaksi antara ekspektasi

awal pengguna dan pengalaman nyata yang mereka rasakan. Faktor-faktor yang memengaruhi ekspektasi awal meliputi:

1. *Ease of use* (kemudahan penggunaan) mencakup aspek fungsionalitas, aksesibilitas informasi, kemudahan pemesanan, serta navigasi situs web.
2. *Website design and appearance* (desain & tampilan situs) berhubungan dengan daya tarik visual, tata letak, dan organisasi konten yang baik.
3. *Personalization* (personalisasi) berkaitan dengan penyesuaian layanan sesuai kebutuhan pelanggan, misalnya berdasarkan riwayat pembelian.
4. *Information* (informasi yang tersedia) berhubungan dengan kelayakan dan ketepatan informasi yang disajikan.
5. *Responsiveness* (daya tanggap) ditunjukkan melalui kecepatan pemberian umpan balik maupun bantuan, baik secara otomatis maupun oleh tenaga manusia.
6. *Communication* (komunikasi) mencakup ketersediaan sarana komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan.
7. *Security* (keamanan) merujuk pada persepsi pelanggan terhadap privasi serta perlindungan dari risiko.
8. *Reliability* (keandalan) mencerminkan konsistensi dan ketepatan penyedia dalam memenuhi janji layanan, termasuk keakuratan pesanan, pembaruan konten, pemenuhan janji, serta dukungan teknis yang cepat.

Pengguna yang memperoleh pengalaman nyata dari layanan tersebut akan melakukan perbandingan antara harapan dengan kenyataan. Jika terjadi kesesuaian antara ekspektasi awal dan pengalaman aktual, maka kualitas layanan elektronik

(*e-service quality*) dapat dinilai positif. Dengan demikian, model *Electronic Service Quality* ini menekankan pentingnya keseimbangan antara harapan pengguna dan kualitas layanan berbasis elektronik.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra (2005), menyatakan bahwa *Electronic Service Quality* (Kualitas Layanan Elektronik) dapat dinilai terdiri dari 4 (empat) indikator pengukuran, yaitu:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan situs atau aplikasi, termasuk kecepatan dalam mencari informasi pada suatu layanan, serta penyelesaian transaksi secara praktis dan hemat waktu. Pada indikator Efisiensi (*Efficiency*) memiliki sub indikator, yaitu :

- a. Tampilan aplikasi

Tampilan aplikasi mencakup kejelasan desain antarmuka, kerapian tata letak menu, serta kemudahan navigasi yang memudahkan pengguna dalam memahami dan menggunakan aplikasi.

- b. Kemudahan Proses Transaksi

Kemampuan layanan elektronik dalam menyediakan mekanisme transaksi yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh pengguna, sehingga proses layanan pembayaran dapat dilakukan dengan lancar tanpa memerlukan langkah yang rumit maupun waktu yang lama.

- c. Kemudahan Mendapatkan Informasi

Kemampuan sistem layanan elektronik dalam menyediakan informasi yang relevan, dan secara jelas, serta mudah diakses oleh pengguna. Informasi

tersebut dapat diperoleh dengan cepat melalui fitur pencarian tanpa memerlukan usaha yang berlebihan, sehingga mendukung penggunaan layanan elektronik.

2. Pemenuhan (*Fulfillment*)

Pemenuhan (*Fulfillment*) merupakan sejauh mana layanan elektronik mampu menyampaikan layanan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan, baik dari sisi ketersediaan informasi, kelengkapan fitur, maupun ketepatan dalam penyampaian hasil layanan kepada pengguna. Pada indikator Pemenuhan (*Fulfillment*) memiliki sub indikator, yaitu :

a. Kelengkapan Informasi

Kelengkapan informasi merupakan kemampuan layanan elektronik dalam menyediakan seluruh informasi yang dibutuhkan pengguna secara lengkap, jelas, dan sesuai dengan layanan yang dijanjikan. Informasi tersebut mencakup rincian biaya, ketentuan pembayaran, batas waktu, serta panduan pelaksanaan transaksi, sehingga pengguna dapat memahami dan menyelesaikan proses layanan dengan benar tanpa mengalami kebingungan atau kesalahan.

b. Kelengkapan Fitur Pelayanan

Kelengkapan fitur pelayanan menunjukkan kemampuan layanan elektronik dalam menyediakan fitur-fitur yang diperlukan untuk mendukung penyampaian layanan secara utuh dan sesuai dengan yang dijanjikan. Fitur yang lengkap memungkinkan pengguna untuk memantau proses layanan,

memastikan kejelasan status transaksi, serta memperoleh konfirmasi atas layanan yang telah dilakukan.

c. Ketepatan Layanan

Kemampuan layanan elektronik dalam menyampaikan hasil layanan secara tepat waktu, dan kejelasan informasi layanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Ketersediaan sistem (*System Availability*) merupakan kemampuan layanan elektronik dalam menyediakan sistem aplikasi yang dapat diakses dan digunakan oleh pengguna secara stabil, berkelanjutan, serta siap digunakan kapan pun dibutuhkan. Pada indikator Ketersediaan Sistem (*System Availability*) memiliki sub indikator, yaitu :

a. Kecepatan Respon Sistem Aplikasi

Mengacu pada kemampuan aplikasi dalam memberikan respons yang cepat terhadap setiap permintaan pengguna, baik ketika membuka halaman, memproses transaksi, maupun menampilkan informasi.

b. Keandalan Kinerja Sistem Aplikasi

Keandalan kinerja sistem aplikasi berkaitan dengan kemampuan sistem pada suatu aplikasi dalam menjalankan fungsi layanan secara optimal tanpa mengalami *error*, *crash*, atau keterlambatan pemrosesan.

c. Ketersediaan Aksesibilitas Aplikasi

Ketersediaan akses aplikasi mencakup kelancaran pengguna dalam mengakses aplikasi pada berbagai perangkat dan kondisi jaringan, serta

kemampuan aplikasi untuk digunakan oleh berbagai kalangan pengguna secara luas dan merata.

4. Privasi (*Privacy*)

Keyakinan pengguna bahwa informasi pribadi dan data disimpan dengan aman dan tidak disalahgunakan. Pada indikator Privasi (*Privacy*) memiliki sub indikator, yaitu :

a. Keamanan data pribadi pengguna

Menggambarkan sejauh mana aplikasi mampu melindungi informasi sensitif pengguna, seperti identitas pribadi, data kendaraan, maupun informasi transaksi agar tidak disalahgunakan oleh pihak lain.

b. Kerahasiaan Transaksi

Mengacu pada jaminan bahwa informasi pribadi pengguna terlindungi dan tidak akan diberikan kepada pihak lain. Hal ini mencakup keamanan dan perlindungan data pribadi selama transaksi, sehingga menciptakan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan elektronik tersebut.

Menurut Barnes, S.J., dan Vidgen, R. (2002) menyatakan bahwa indikator pengukuran pada *E-Service Quality* ada 5 (lima), yaitu :

1. Kegunaan (*Usability*)

Mengacu pada kemudahan dalam menggunakan *website* yang jelas dan sesuai dengan tujuan situs. Pada indikator Kegunaan (*Usability*) memiliki sub indikator, yaitu :

a. Kejelasan struktur informasi

Keteraturan tata letak halaman sehingga informasi mudah ditemukan.

b. Konsistensi fitur

Keseragaman fungsi dan ikon di setiap bagian aplikasi/website yang membantu pengalaman pengguna tetap stabil.

2. Desain (*Design*)

Mencakup elemen visual dan estetika *website* atau aplikasi yang mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan pengguna selama interaksi dengan *website* atau aplikasi. Pada indikator Desain (*Design*) memiliki sub indikator, yaitu :

a. Tampilan aplikasi/*website*

Tampilan aplikasi atau website mencakup aspek visual, tata letak, pemilihan warna, tipografi, serta konsistensi desain yang ditampilkan. Tampilan yang menarik, rapi, dan profesional akan meningkatkan pengalaman pengguna serta menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas layanan.

3. Informasi (*Information*)

Kualitas informasi yang disediakan oleh website atau aplikasi harus akurat, dapat dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah dimengerti, dan mendetail. Pada indikator Informasi (*Information*) memiliki sub indikator, yaitu :

a. Akurasi dan keandalan informasi

Mengacu pada sejauh mana informasi yang disampaikan melalui aplikasi atau website benar, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Informasi yang akurat dan dapat diandalkan menjadi dasar kepercayaan pengguna pada layanan yang diberikan.

b. Kelengkapan informasi

Informasi yang tersedia harus mencakup seluruh aspek yang dibutuhkan pengguna, baik terkait prosedur, persyaratan, maupun detail teknis lainnya.

4. Kepercayaan (*Trust*)

Trust menjadi bagian dari kualitas interaksi layanan yang menilai sejauh mana pengguna merasa aman dalam melakukan transaksi dan yakin pada reputasi *website* atau aplikasi. Pada indikator Kepercayaan (*Trust*) memiliki sub indikator, yaitu :

a. Keamanan transaksi

Menjelaskan bahwa setiap proses transaksi dalam aplikasi atau *website* harus terlindungi dengan sistem keamanan yang memadai, sehingga data dan dana pengguna tetap aman dari risiko kebocoran

b. Konsistensi pelayanan

Meliputi kemampuan aplikasi atau *website* dalam memberikan pelayanan yang stabil dan dapat diandalkan secara konsisten setiap kali digunakan, sehingga pengguna merasa yakin pada reputasi pada layanan yang diberikan.

5. Empati (*Empathy*)

Empathy dalam konteks e-service quality merujuk pada kemampuan penyedia layanan elektronik untuk memahami, memperhatikan, dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan serta preferensi pengguna. Pada indikator Empati (*Empathy*) memiliki sub indikator, yaitu :

a. Responsivitas terhadap keluhan

Penyedia layanan elektronik perlu menunjukkan kepedulian dengan memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan solutif terhadap keluhan pengguna. Responsivitas ini dapat meningkatkan kepuasan serta memberikan kesan bahwa kebutuhan pengguna diperhatikan dengan serius.

b. Kemudahan komunikasi

Kemudahan komunikasi mencakup tersedianya berbagai saluran yang efektif (seperti live chat, email, atau call center) dan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan penjelasan yang jelas.

Berdasarkan Ho dan Lee (2007), terdapat 5 pengukuran *e-service quality*, yaitu :

1. *Information Quality*

Kelengkapan informasi pada *website* atau aplikasi yang dipergunakan untuk melaksanakan pelayanan publik secara digital. Kelengkapan informasi ini tidak hanya mencakup ketersediaan data yang akurat, relevan, dan terkini, tetapi juga bagaimana informasi tersebut disajikan dengan mudah dipahami.

2. *Security*

Keamanan data pribadi, perlindungan dalam proses interaksi, serta minimnya risiko menjadi indikator bahwa suatu layanan berbasis website dapat dipercaya. Dalam konteks layanan elektronik, aspek keamanan mencakup upaya menjaga kerahasiaan dan keselamatan data pengguna, baik pada tahap pendaftaran, pelaksanaan transaksi, maupun saat berlangsungnya komunikasi digital.

3. *Website Functionality*

Fungsi dan kinerja website atau aplikasi dalam memberikan layanan secara optimal. Hal ini mencakup kecepatan akses, navigasi yang mudah, tampilan antarmuka yang ramah pengguna (*user friendly*), serta kemampuan sistem untuk beroperasi secara stabil tanpa sering mengalami gangguan teknis. Semakin baik fungsi website, semakin besar tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan publik secara digital.

4. *Customer Relationship*

Kemampuan penyedia layanan untuk membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan pengguna. Hal ini dapat diwujudkan melalui fitur layanan pelanggan (*customer service*), interaksi dua arah seperti live chat atau email, pemberian informasi yang jelas tentang prosedur, serta tindak lanjut yang cepat terhadap pertanyaan maupun keluhan. Hubungan yang terjalin dengan baik akan meningkatkan rasa percaya dan loyalitas masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital.

5. *Responsiveness dan Fulfillment*

Kecepatan penyedia layanan dalam menanggapi pertanyaan/permintaan pengguna (*responsiveness*) serta ketepatan dalam memenuhi janji layanan sesuai ekspektasi (*fulfillment*).

Berdasarkan indikator *Electronic Service Quality* menurut Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra (2005). Peneliti akan memanfaatkan 4 indikator *Electronic Service Quality* tersebut sebagai dasar untuk mengukur tingkat *Electronic Service Quality* yang dimiliki oleh Aplikasi New Sakpole dalam

memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kepada masyarakat di Kota Semarang.

1.6.8. Kepuasan Masyarakat

Menurut Westbrook & Reily (dalam Tjiptono, 2015) Kepuasan Masyarakat diartikan sebagai respon emosional yang timbul setelah seseorang memperoleh suatu layanan. Sementara itu, Kepuasan masyarakat dapat dipahami sebagai suatu kondisi emosional yang timbul ketika individu melakukan evaluasi terhadap layanan atau produk yang diterima dengan membandingkannya terhadap harapan yang dimiliki sebelumnya (Daryanto dan Budi, 2014).

Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kemampuan layanan dalam memenuhi harapan masyarakat. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, masyarakat cenderung merasakan kepuasan dan membangun pandangan positif terhadap penyelenggara layanan. Sebaliknya, apabila mutu pelayanan yang diterima tidak sejalan dengan harapan, maka persepsi masyarakat dapat menjadi kurang baik dan tingkat kepuasan pun menurun.

Maka hal tersebut berpotensi menimbulkan rasa ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Kondisi ini dapat memicu timbulnya perasaan kecewa, sikap negatif, maupun keluhan yang disampaikan kepada penyelenggara layanan. Dalam konteks pelayanan publik, ketidakpuasan masyarakat bukan hanya berdampak pada citra dan reputasi institusi penyedia layanan, tetapi juga dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah atau organisasi terkait.

Menurut Hayani (2019:21), tingkat kepuasan masyarakat dapat dinilai melalui empat indikator utama, yaitu:

1. Prosedur pelayanan

Tingkat kemudahan bagi masyarakat dalam melalui setiap tahap pelayanan ditentukan oleh seberapa sederhana dan jelas alur proses yang disusun.

- a. Kemudahan Tahapan Pelayanan

Setiap tahapan pelayanan harus sederhana, jelas, dan tidak berbelit-belit agar masyarakat mudah memahami serta mengikuti alurnya.

- b. Keterbukaan Proses Pelayanan

Seluruh proses harus transparan, misalnya informasi alur, syarat, dan biaya dipublikasikan secara terbuka sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan.

2. Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat disesuaikan dengan jenis layanan yang akan diterima.

- a. Kejelasan Persyaratan

Menunjukkan sejauh mana informasi mengenai dokumen dan ketentuan pelayanan disampaikan secara tegas, rinci, serta mudah dipahami.

- b. Kemudahan Pemenuhan Persyaratan

Syarat yang ditentukan sebaiknya realistis, mudah diperoleh, dan tidak membebani masyarakat.

3. Kecepatan pelayanan

Penyelesaian layanan diharapkan tercapai dalam rentang waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.

a. Ketepatan Waktu Penyelesaian

Menunjukkan bahwa pelayanan harus diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan.

b. Respon Cepat Terhadap Permintaan

Mengindikasikan kesigapan aparat atau petugas dalam menanggapi kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat.

4. Keadilan pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan tanpa membedakan kelompok maupun status masyarakat yang menerima layanan.

a. Kesetaraan Akses

Menekankan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi. Dengan adanya prinsip keadilan, pelayanan publik dapat menciptakan lingkungan yang inklusif serta mendukung tercapainya kesejahteraan masyarakat secara merata.

Kotler & Keller (2014) menyatakan bahwa dimensi Kepuasan Masyarakat dapat diukur oleh 3 Indikator Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Kesesuaian harapan

Kondisi di mana suatu layanan yang diterima masyarakat sesuai atau melebihi harapan awal pengguna terhadap suatu layanan. Kepuasan akan terbentuk apabila layanan aplikasi mampu memberikan pengalaman yang sejalan dengan

kebutuhan, ekspektasi, serta tujuan pengguna dalam memanfaatkan layanan elektronik. Pada indikator kesesuaian harapan memiliki sub indikator, yaitu:

- a. Kesesuaian kinerja layanan aplikasi dengan kebutuhan.

Layanan aplikasi harus mampu menjawab kebutuhan utama pengguna, misalnya dalam kecepatan, ketepatan, dan fungsi yang diharapkan.

- b. Kemudahan proses pelayanan aplikasi.

Aplikasi harus user friendly, mudah diakses, serta tidak menimbulkan kesulitan teknis atau administratif dalam penggunaannya.

- c. Kejelasan informasi yang diterima masyarakat.

Informasi yang ditampilkan aplikasi harus jelas, akurat, dan mudah dipahami sehingga tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna.

2. Minat berkunjung kembali

Minat berkunjung kembali menunjukkan kecenderungan pengguna untuk kembali menggunakan suatu layanan aplikasi di masa mendatang dari pengalaman penggunaan yang dirasakan sebelumnya. Pada indikator Minat berkunjung kembali memiliki sub indikator, yaitu:

- a. Kemauan menggunakan aplikasi kembali.

Jika pengalaman penggunaan dirasa memuaskan, pengguna cenderung untuk kembali menggunakan aplikasi pada kesempatan berikutnya.

- b. Persepsi pengguna dalam pengalaman menggunakan aplikasi.

Pengalaman yang positif, baik dari sisi pelayanan maupun kenyamanan, akan membentuk persepsi baik dan memengaruhi loyalitas pengguna.

3. Kesiediaan untuk merekomendasikan

Kesediaan untuk merekomendasikan merupakan bentuk ekspresi kepuasan pengguna yang tercermin dari kemauan untuk menyarankan penggunaan aplikasi kepada pihak lain. Indikator ini menunjukkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kualitas dan manfaat layanan yang diberikan aplikasi. Pada indikator kesediaan untuk merekomendasikan memiliki sub indikator, yaitu:

- a. Merekomendasikan aplikasi kepada orang lain.

Pengguna yang puas akan dengan sukarela membagikan pengalaman positif dan menyarankan aplikasi kepada kerabat atau masyarakat luas.

- b. Kepercayaan terhadap kualitas layanan pada aplikasi.

Apabila pengguna merasa bahwa layanan yang diberikan aplikasi dapat diandalkan, akurat, dan memenuhi kebutuhan mereka, maka kepercayaan tersebut akan mendorong mereka untuk memberikan rekomendasi positif. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepercayaan terhadap kualitas layanan akan mengurangi kecenderungan pengguna untuk menyarankan aplikasi kepada pihak lain.

Dengan demikian, tingkat kepuasan masyarakat menjadi faktor kunci dalam membentuk hubungan jangka panjang antara warga dan penyedia layanan. Kondisi ini pada akhirnya mendorong keberlanjutan pelayanan serta meningkatkan daya saing layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Mengacu pada indikator kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2014), Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Kesediaan untuk merekomendasikan. Dilihat indikator tersebut, peneliti akan memanfaatkan ketiga indikator tersebut sebagai dasar untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi

New Sakpole sebagai sarana pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang.

1.6.9. Hubungan Antara Electronic Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat

Electronic Service Quality merupakan kemampuan suatu aplikasi dalam menyediakan layanan kepada pengguna secara efektif dan efisien melalui media internet. Konsep ini dipandang sebagai bentuk pengembangan dari kualitas layanan konvensional, yang diadaptasi serta diperluas menjadi kualitas layanan berbasis elektronik atau online (Zeithaml, et al. dalam Tjiptono, 2019:326). Kualitas layanan elektronik menjadi tolok ukur penting dalam menumbuhkan rasa puas, sebab pelayanan yang diakses melalui teknologi akan dianggap bermanfaat apabila mampu memberikan kinerja yang optimal, cepat, akurat, serta mudah dipahami oleh pengguna.

Electronic Service Quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, di mana pemerintah sebagai penyedia dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan secara tepat akan menumbuhkan rasa kepuasan sehingga masyarakat terdorong untuk kembali menggunakan aplikasi layanan publik yang disediakan. Sehingga kepuasan yang dirasakan mendorong masyarakat untuk merekomendasikan aplikasi atau fitur layanan tersebut kepada orang lain.

Pada upaya mencapai kepuasan pengguna, indikator pada *Electronic Service Quality* perlu memperhatikan beberapa aspek penting. Efisiensi (*Efficiency*)

menjadi faktor utama yang mencakup kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan situs atau aplikasi. Pemenuhan (*Fulfillment*) berperan dalam menilai sejauh mana layanan elektronik mampu memenuhi janji layanan yang diberikan. Ketersediaan Sistem (*System Availability*) juga menjadi indikator penting, yaitu terkait keberlanjutan dan aksesibilitas sistem atau website agar dapat digunakan tanpa gangguan kapan pun dibutuhkan oleh pengguna. Selain itu, aspek Privasi (*Privacy*) memiliki peran vital untuk memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa data pribadi mereka tersimpan dengan aman serta tidak akan disalahgunakan.

Dengan demikian, Indikator-indikator tersebut menegaskan betapa pentingnya keterkaitan antara kualitas layanan elektronik (*Electronic Service Quality*) dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi New Sakpole sebagai sarana pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang.

1.7. Kerangka Struktur Teori



1.8. Hipotesis

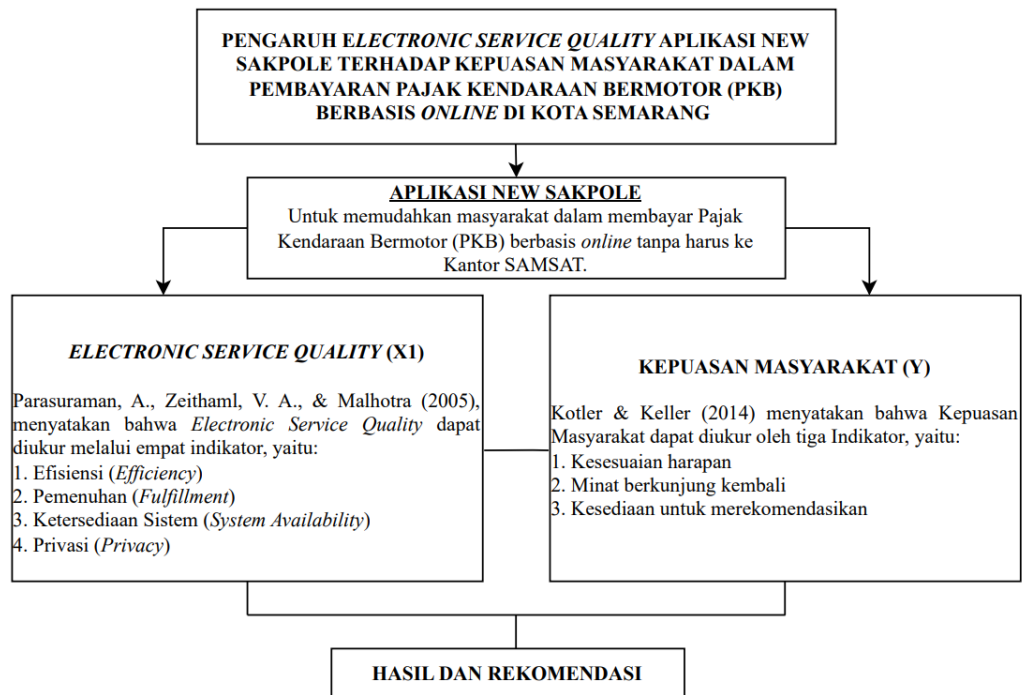
Sugiyono (2013) menyatakan bahwa hipotesis berisi perkiraan mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti dan harus dapat dibuktikan secara empiris,

sehingga dapat dioperasionalkan serta diuji berdasarkan data yang diperoleh. Hipotesis berfungsi memberikan kejelasan mengenai aspek yang perlu diuji serta menentukan jenis data yang harus dikumpulkan untuk menjawab permasalahan penelitian. Dengan adanya hipotesis, peneliti dapat mempertajam fokus kajian sehingga tetap selaras dengan tujuan penelitian. Perumusan hipotesis yang tepat juga berkontribusi pada peningkatan kualitas dan relevansi penelitian. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

H0 : *Electronic Service Quality* aplikasi *new* sakpole tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang.

H1 : *Electronic Service Quality* aplikasi *new* sakpole berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang

1.9. Kerangka Berpikir



1.10. Definisi Konsep

Electronic Service Quality (Kualitas Layanan Elektronik) merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menilai mutu layanan berbasis digital (*e-service*) melalui pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan layanan yang disediakan secara online (dikutip dalam *Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge*, 2024). Lebih lanjut, Zeithaml et al. dalam Tjiptono (2019:326) menjelaskan bahwa *Electronic Service Quality* menggambarkan kemampuan sebuah aplikasi dalam memberikan layanan kepada pengguna secara efektif dan efisien melalui jaringan internet. Konsep ini merupakan pengembangan dari model kualitas layanan tradisional yang kemudian diadaptasi dan diperluas ke dalam bentuk pelayanan elektronik atau berbasis *online*.

Kepuasan masyarakat dapat dipahami sebagai suatu kondisi emosional yang timbul ketika individu melakukan evaluasi terhadap layanan atau produk yang diterima, dengan membandingkannya terhadap harapan yang dimiliki sebelumnya (Daryanto dan Budi, 2014). Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh sejauh mana kualitas pelayanan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, maka masyarakat cenderung merasakan kepuasan serta membentuk persepsi positif terhadap pihak penyedia layanan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan harapan.

Dalam konteks pelayanan publik pada sektor perpajakan yang telah bertransformasi ke arah sistem *online* maupun aplikasi, *Electronic Service Quality* menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan suatu layanan berbasis *online* atau aplikasi. Penerapan layanan berbasis aplikasi, seperti New Sakpole di Kota Semarang memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara lebih mudah, cepat, dan efisien.

Electronic Service Quality yang baik tidak hanya mencerminkan kinerja teknis dari sistem, tetapi juga mencakup sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat terkait kemudahan akses, keandalan sistem, keamanan data pribadi, serta kemampuan aplikasi dalam memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Electronic Service Quality* yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin besar pula tingkat kepuasan masyarakat yang terbentuk.

1.11. Definisi Operasionalisasi

Tabel 1. 9 Tabel Definisi Operasionalisasi

Variabel		Indikator	Sub Indikator	Operasionalisasi
X1	<i>Electronic Service Quality</i>	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Tampilan Aplikasi	1).Aplikasi New Sakpole memiliki tampilan menu yang mudah dipahami. 2).Tampilan aplikasi New Sakpole menarik. 3).Desain aplikasi New Sakpole nyaman digunakan.
			Kemudahan Proses Transaksi	1).Aplikasi New Sakpole menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran. 2).Proses pembayaran PKB melalui aplikasi New Sakpole mudah dilakukan. 3).Pembayaran PKB melalui aplikasi New Sakpole diproses dengan cepat.
			Kemudahan Mendapatkan Informasi	1).Aplikasi New Sakpole memiliki fitur pencarian informasi PKB yang mudah di akses. 2). Fitur pencarian pada aplikasi New Sakpole dapat diakses tanpa adanya batasan waktu.
		Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	Kelengkapan Informasi	1).Aplikasi New Sakpole menampilkan informasi jumlah PKB yang harus dibayar. 2).Aplikasi New Sakpole menampilkan informasi jatuh tempo pembayaran PKB.

				3).Aplikasi New Sakpole menampilkan informasi denda PKB secara rinci. 4).Aplikasi New Sakpole menyediakan panduan pembayaran PKB.
			Kelengkapan Fitur Pelayanan	1). Aplikasi New Sakpole memiliki fitur riwayat pembayaran. 2). Aplikasi New Sakpole menyediakan layanan konfirmasi pembayaran melalui kode verifikasi SMS/Gmail.
			Ketepatan Layanan	1).E-TBPKP (Elektronik Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran) PKB melalui aplikasi New Sakpole langsung diterima setelah transaksi selesai. 2). Data kendaraan bermotor yang ditampilkan sesuai dengan identitas pengguna.
		Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)	Kecepatan Respon Sistem Aplikasi	1).Aplikasi New Sakpole mampu merespons setiap aktivitas pengguna tanpa kendala. 2).Hasil pencarian informasi melalui aplikasi New Sakpole ditampilkan dengan cepat.
			Keandalan Kinerja Sistem Aplikasi	1).Aplikasi New Sakpole tidak mengalami <i>error</i> saat digunakan.
			Ketersediaan Aksesibilitas Aplikasi	1).Aplikasi New Sakpole dapat diakses kapan saja tanpa gangguan. 2).Aplikasi New Sakpole dapat digunakan pada perangkat Android. 3).Aplikasi New Sakpole dapat digunakan pada perangkat iOS.

				4). Layanan aplikasi New Sakpole dapat diakses di berbagai lokasi.
		Privasi (<i>Privacy</i>)	Keamanan Data Pribadi Pengguna	1).Data pribadi pengguna tidak disalahgunakan pihak lain.
			Kerahasiaan Transaksi	1).Data transaksi pembayaran PKB tidak dapat diakses pihak lain. 2).Bukti transaksi pembayaran PKB hanya dapat dilihat pengguna layanan aplikasi New Sakpole. 3).Transaksi pembayaran PKB melalui aplikasi New Sakpole berlangsung dengan aman.
Y	Kepuasan Masyarakat	Kesesuaian harapan	Kesesuaian Kinerja Layanan Aplikasi dengan Kebutuhan.	1).Fitur-fitur pada aplikasi New Sakpole sesuai dengan kebutuhan pengguna. 2).Informasi yang ditampilkan pada aplikasi New Sakpole sesuai dengan kebutuhan masyarakat. 3). Layanan dalam aplikasi mudah ditemukan sesuai kebutuhan pengguna.
			Kemudahan Proses Pelayanan Aplikasi	1).Alur pelayanan <i>online</i> melalui aplikasi New Sakpole sangat mudah. 2).Layanan dalam aplikasi New Sakpole dapat diakses dengan waktu yang singkat. 3).Transaksi PKB melalui aplikasi New Sakpole mudah diselesaikan.
			Kejelasan Informasi yang Diterima Pengguna	1).Instruksi penggunaan aplikasi New Sakpole disajikan dengan jelas.

		Minat berkunjung kembali	Kemauan Menggunakan Aplikasi Kembali	1).Pengguna berniat menggunakan aplikasi New Sakpole kembali di masa mendatang. 2).Aplikasi New Sakpole menjadi pilihan utama dalam layanan pembayaran PKB secara <i>online</i>.
			Persepsi Pengguna Dalam Pengalaman Menggunakan Aplikasi	1).Aplikasi New Sakpole membantu menghemat waktu dalam layanan pembayaran PKB secara <i>online</i>. 2).Pengguna merasakan pengalaman menggunakan aplikasi New Sakpole sangat baik.
		Kesediaan untuk merekomendasikan	Merekomendasikan Aplikasi Kepada Orang Lain	1).Aplikasi New Sakpole layak direkomendasikan. 2).Pengguna akan memberikan ulasan positif aplikasi New Sakpole di platform resmi.
			Kepercayaan Terhadap Kualitas Layanan Pada Aplikasi	1).Aplikasi New Sakpole diyakini dapat diandalkan untuk melakukan transaksi PKB secara online 2). Kesediaan pengguna mempertahankan aplikasi New Sakpole dalam perangkat.

1.12. Metode Penelitian

1.12.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan statistik deskriptif. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pengukuran variabel secara objektif melalui data numerik serta pengolahan menggunakan teknik analisis statistik. Dengan menggunakan prosedur yang terstruktur, peneliti dapat mengumpulkan informasi yang relevan dan valid sehingga menghasilkan temuan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1.12.2. Populasi dan Sampel

1.12.2.1. Populasi

Populasi adalah objek yang terdiri karakteristik tertentu dan dijadikan sebagai target generalisasi oleh peneliti untuk dianalisis serta ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:80). Oleh karena itu, penentuan populasi secara tepat menjadi langkah penting guna menjamin validitas dan reliabilitas temuan penelitian. Populasi menggambarkan keseluruhan unsur atau individu yang berperan sebagai sumber data dan menjadi landasan dalam melakukan generalisasi terhadap hasil penelitian.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat Kota Semarang yang telah memanfaatkan aplikasi New Sakpole sebagai sarana pembayaran PKB. Jumlah populasi tersebut terdiri dari 62.299 pengguna aplikasi New Sakpole di Kota Semarang pada periode 2020–2025, berdasarkan data dari BAPENDA Provinsi Jawa Tengah.

1.12.2.2. Sampel

Arikunto (2002:109) menjelaskan bahwa sampel menjadi sebagian elemen dari populasi yang digunakan sebagai perwakilan dalam penelitian. Pada penelitian ini, penulis menerapkan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel. Rumus Slovin digunakan karena populasi pengguna tidak diketahui secara pasti jumlah pastinya oleh peneliti. Dalam kondisi populasi tidak diketahui, maka pendekatan perhitungan dilakukan dengan mengasumsikan jumlah populasi tak terhingga, sehingga rumus Slovin disederhanakan menjadi :

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

Keterangan :

n = Jumlah responden

N = Jumlah ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran

Berdasarkan data BAPENDA Provinsi Jawa Tengah, data Jumlah pengguna Aplikasi New Sakpole di Kota Semarang berjumlah **62.299 orang** sehingga presentase kelonggarannya 10% dengan nilai $e = 0,1$. Maka dari itu untuk mengetahui sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

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

$$n = \frac{62.299}{1 + 62.299 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{62.299}{1 + 62.299 (0,01)}$$

$$n = \frac{62.299}{1 + 622,99} = \frac{62.299}{623,99} \approx 99,83$$

Dalam perhitungan sampel diatas sebanyak **99,83 orang** dan dibulatkan menjadi 100 orang responden. Sehingga, dapat ditetapkan bahwa peneliti membutuhkan **100 responden**.

1.12.3. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menerapkan teknik *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan metode *Convenience Sampling*. Menurut Sugiyono (2017:122), *Non-Probability Sampling* merupakan metode pemilihan sampel dengan tidak menjamin setiap elemen dalam populasi yang dipilih sebagai bagian dari sampel penelitian. Lebih lanjut dijelaskan oleh Sugiyono (2016) bahwa Convenience Sampling dilakukan dengan cara menjangkau responden yang paling mudah dijangkau oleh peneliti. Pemilihan teknik ini umumnya dipertimbangkan ketika terdapat keterbatasan waktu, sumber daya, maupun biaya, sehingga peneliti memanfaatkan responden yang tersedia serta bersedia memberikan data.

Pada penelitian ini, teknik Convenience Sampling digunakan dengan cara mengajukan permintaan data kepada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Tengah terkait pengguna aplikasi New Sakpole di wilayah Kota

Semarang. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh sampel penelitian secara praktis berdasarkan kemudahan akses terhadap responden. Selain itu, penyebaran kuesioner dilakukan melalui Google Form, WhatsApp, dan Twitter guna menjangkau responden secara lebih luas dan efisien. Teknik ini dinilai tepat karena memungkinkan peneliti menjangkau responden secara langsung dan cepat.

1.12.4. Jenis dan Sumber Data

1.12.4.1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan data kuantitatif sebagai dasar pengamatan.

1. Data kuantitatif merupakan jenis data yang ditampilkan dalam format angka, memiliki sifat numerik, data ini dapat diolah melalui perhitungan matematis serta dianalisis menggunakan berbagai metode statistik.

Maka peneliti akan menggunakan data kuantitatif dengan berbentuk angka atau skor dari tanggapan responden terhadap kuesioner mengenai Tingkat “*Electronic Service Quality*” dan “Kepuasan Masyarakat”.

1.12.4.2. Sumber Data

Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah Data Primer untuk mengetahui pengaruh *electronic service quality* aplikasi new sakpole terhadap kepuasan masyarakat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang. Data primer didapatkan melalui responden yang dioperasikan melalui media digital yang bernama Google Form dan menggunakan angket.

1.12.5. Skala Pengukuran

Sugiyono (2016) menjelaskan skala pengukuran adalah suatu sistem yang digunakan untuk menentukan nilai atau tingkat suatu variabel secara kuantitatif, sehingga hasil pengukurannya dapat diinterpretasikan dengan akurat. Pada penelitian ini, skala yang digunakan adalah Skala Likert guna mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan terkait dimensi “*Electronic Service Quality*” dan “Kepuasan Masyarakat”.

Tabel 1. 10 Skala Likert

Keterangan Skala Likert	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

1.12.6. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket atau kuesioner tertutup, yakni menyerahkan berbagai pertanyaan kepada responden setelah itu jawaban yang sudah diisi pertanyaan dikembalikan pada peneliti. Peneliti menyebarkan angket atau kuesioner tertutup kepada Masyarakat Kota Semarang yang menggunakan aplikasi New Sakpole dalam melakukan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pemilihan responden tersebut dilakukan agar data benar relevan dengan objek penelitian, yakni untuk menilai *Electronic Service Quality* serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi New Sakpole.

1.12.7. Teknis Analisis Data

Dalam penelitian ini diterapkan teknik analisis statistik deskriptif. Sugiyono (2012:148) menjelaskan bahwa statistik deskriptif adalah metode pengolahan data yang bertujuan menampilkan, tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang bersifat umum. Data numerik yang telah tersusun secara sistematis dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS 27.0 guna mempermudah proses perhitungan.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan apakah setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar tepat dalam mengukur variabel yang diteliti (Sugiyono, 2004). Adapun analisis validitas dilakukan menggunakan metode *Pearson Product Moment*, dengan perhitungan yang mengacu pada rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi Pearson antara item instrumen yang akan digunakan dengan variabel yang bersangkutan

X : Skor item instrumen yang digunakan

Y : Skor semua item instrumen dalam variabel

n : Jumlah responden

Nilai signifikansi yang berada di bawah 5% atau kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa suatu item dinyatakan valid, sedangkan nilai signifikansi di atas 5% atau lebih dari 0,05 menunjukkan sebaliknya. Dalam penelitian ini,

suatu item dianggap valid apabila nilai r yang diperoleh lebih besar daripada nilai t tabel ($r > t$ tabel).

2. Uji Realibilitas

Ghazali (2016:48) menjelaskan bahwa reliabilitas merupakan indikator yang menunjukkan tingkat konsistensi suatu instrumen dalam mengukur gejala yang sama pada waktu yang berbeda. Konsistensi tersebut berarti bahwa kuesioner mampu memberikan hasil pengukuran yang tetap stabil terhadap konsep yang sama meskipun digunakan dalam kondisi yang berbeda. Suatu instrumen penelitian dianggap reliabel apabila menghasilkan data yang konsisten dari setiap pengukuran. Untuk menilai tingkat konsistensi tersebut, penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum St}{St} \right\}$$

Keterangan:

r = Nilai reliabilitas

$\sum Si$ = Jumlah varian skor tiap-tiap item

St = Varian total

K = Jumlah item

Salah satu metode yang umum digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen adalah Cronbach's Alpha, yang berfungsi menilai apakah suatu alat ukur dapat dinyatakan reliabel atau tidak. Penentuan reliabilitas dilakukan berdasarkan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Apabila angka Cronbach Alpha $> 0,60$ (Cronbach Alpha $> 0,60$), disebut reliabel.
- b. Apabila angka Cronbach Alpha $< 0,60$ (Cronbach Alpha $< 0,60$), disebut tidak reliabel

3. Uji Regresi Sederhana

Menentukan sejauh mana satu variabel memengaruhi variabel lainnya. Pada metode regresi linear sederhana ini, hubungan (X) dan (Y) akan diuji untuk melihat karakteristik pengaruhnya. Dalam analisis regresi linear sederhana ini memiliki ketentuan dasar pengambilan keputusan, yaitu:

- a. Jika nilai Sig. $< 0,05$

Maka terdapat pengaruh pada variabel (X) terhadap variabel (Y).

- b. Jika nilai t-Hitung $> t$ -Tabel

Maka terdapat pengaruh pada variabel variabel (X) terhadap variabel (Y).

Terdapat rumus menghitung dan mencari nilai Uji Regresi Linear Sederhana, yaitu:

$$Y = (\alpha) + \beta (X)$$

Keterangan:

Y = Variabel *dependen*

X = Variabel *independent*

α = Nilai constant

β = Angka arah atau koefisien regresi

4. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memastikan data yang dikumpulkan menghasilkan distribusi normal. Dalam penelitian ini, menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan (Sig.) $> 0,05$

Maka nilai residual berdistribusi normal.

- b. Jika nilai nilai signifikan (Sig.) $< 0,05$

Maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

5. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*) yang sedang dianalisis. Dalam analisis uji linearitas ini memiliki ketentuan dasar pengambilan keputusan, yaitu:

- a. Melihat nilai Signifikansi.

Apabila nilai *significance* pada bagian *deviation from linearity* lebih besar dari 0,05, maka variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dinyatakan memiliki hubungan yang linear. Sebaliknya, jika nilai *significance* tersebut berada di bawah 0,05, maka hubungan antara variabel X dan Y tidak memenuhi asumsi linearitas.

- b. Melihat nilai F Hitung.

pabila nilai F-hitung lebih kecil daripada F-tabel, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat dinyatakan linear. Namun, jika F-hitung

melebihi F-tabel, maka hubungan kedua variabel tersebut tidak memenuhi asumsi linearitas.

6. Uji Hipotesis Parsial atau Uji Hipotesis t

Uji Hipotesis Parsial atau Uji T adalah teknik analisis yang dimanfaatkan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel bebas memberikan kontribusi atau mempengaruhi variabel terikat secara terpisah. Apabila nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih besar dari 0,05, maka tidak terdapat cukup dasar untuk menolak H_0 , sehingga variabel independen dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, ketika nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, H_1 diterima dan H_0 ditolak. Jika nilai T-hitung lebih kecil daripada T-tabel, maka H_0 tetap diterima dan H_1 ditolak, sedangkan apabila T-hitung melebihi T-tabel, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

7. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi ini dinyatakan dengan simbol R square. Menurut Sugiyono (2016), koefisien determinasi (R^2) merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana model dapat menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.