



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA APLIKASI
NEW SAKPOLE DI JAWA TENGAH**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

IRMA YUNITA

14020222136038

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2025



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA APLIKASI
NEW SAKPOLE DI JAWA TENGAH**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

**Penyusun
IRMA YUNITA
14020222136038**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7465467
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawahini :

1. Nama Lengkap : Irma Yunita
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020222136038
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 18 Juni 2004
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Desa Sumberjo RT 003 RW 008 Rembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Aplikasi New Sakpole di Jawa Tengah

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 1 Desember 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Drs. Ari Subowo, MA
NIP. 196101011990011001

Pembuat Pernyataan,

Irma Yunita

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si
NIP. 1967072719910315005

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Aplikasi New Sakpole
di Jawa Tengah
Nama Penyusun : Irma Yunita
Departemen : SI-Administrasi Publik K. Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Strata I

Semarang, 23 Desember 2025

Dekan

Wakil Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing

1. Drs. Ari Subowo, MA



Dosen Penguji:

1. Rosalina Woro Subekti, S.I.P., MPA



2. Dr. Augustin Rina Herawati, M.Si



3. Drs. Ari Subowo, MA



MOTTO

“MAN JADDA WAJADA”

"Jangan menunda pekerjaan hari ini sampai besok, karena waktu tidak akan menunggumu."

— Benjamin Franklin

"Jangan berhenti saat kamu lelah, berhentilah saat kamu selesai."

— Marilyn Monroe

"Perjalanan panjang dan penuh tantangan mengajarkan bahwa keberhasilan tidak datang dari keberuntungan semata, melainkan dari kegigihan, kerja keras, dan ketekunan diri. Kegagalan merupakan pelajaran berharga yang mendekatkan kita pada tujuan. Teruslah berjuang walau perlahan, karena hasil terbaik akan datang kepada mereka yang tak pernah takut akan tantangan."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya skripsi ini dengan tulus saya persembahkan kepada:

- Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tiada batas, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
- Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Darmin dan Ibu Siti Khotimah yang selalu memberikan doa, cinta, dan dukungan yang tak tergantikan dalam setiap langkah perjuangan hidup penulis.
- Dosen pembimbing saya, Pak Ari Subowo yang dengan kesabaran dan ilmu pengetahuan untuk meluangkan segenap waktu dan tenaga dalam membimbing penulis menyelesaikan karya ilmiah ini.
- Dosen Kaprodi saya, Pak R. Slamet Santoso yang juga turut mengiringi perjalanan penulis dalam memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam setiap langkah.
- Bu Rina selaku Dosen Wali yang ikut serta memberikan arahan dan dukungan demi kelancaran studi dan penyusunan karya ilmiah.
- Segenap Dosen Administrasi Publik Kampus Rembang yang meluangkan waktu dan kesabaran dalam memberikan pengetahuan dalam perjalanan studi penulis.
- Staff Tata Usaha dan Administrasi, Pak Amin, Bu Endang dan lainnya yang tidak bisa penulis sebut satu persatu turut membantu kemudahan dan kelancaran dalam proses administrasi dan kepengurusan surat menyurat penulis.

- Keluarga serta saudara penulis, Mbak Intan dan Irsya yang juga turut andil memberi motivasi, dukungan serta semangat penulis dalam menyelesaikan studi.
- Seluruh mahasiswa APR 2022, khususnya Dewi, Dessalma, Novita, Zakiyya, Kita yang turut memberikan energi positif dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Penelitian.
- Seluruh Responden yang meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan riset.
- Kekasih tercinta, Tirta Ryadussalam yang dengan kasih sayang dan dukungannya menjadi sumber kekuatan serta inspirasi penulis dalam menyelesaikan setiap tantangan.
- Diri sendiri yang selalu berusaha kuat menghadapi segala tantangan, dengan sabar dan terus bersemangat dalam melakukan penulisan hingga akhir.

Semoga karya ini menjadi amal baik dan dapat bermanfaat bagi penulis, rekan-rekan, dan masyarakat luas.

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA APLIKASI NEW SAKPOLE DI JAWA TENGAH

ABSTRAK

Riset ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara kemudahan dan manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi New Sakpole. Aplikasi New Sakpole adalah inovasi layanan digital pemerintah yang memfasilitasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara daring. Pendekatan yang digunakan ialah kuantitatif dengan melibatkan 100 responden pengguna aplikasi. Olah data dilaksanakan melalui pengujian validitas, reliabilitas, Spearman *correlation*, serta regresi berganda menggunakan bantuan SPSS.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kemudahan penggunaan berhubungan positif signifikan dengan kepuasan. Nilai korelasi adalah 0,773 dengan kontribusi berkisar 59,7%. Persepsi manfaat juga berhubungan positif dan signifikan. Nilai korelasi 0,642 dan kontribusi 41,2%. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut menjelaskan 68,3% variasi kepuasan pengguna aplikasi New Sakpole. Kepuasan pengguna masih tergolong sedang dengan indikasi kebutuhan perbaikan antarmuka aplikasi, kemudahan penggunaan, serta peningkatan manfaat fitur aplikasi agar lebih optimal.

Penelitian ini memberikan rekomendasi agar pengembang aplikasi memperbaiki aksesibilitas, menyediakan dukungan teknis yang memadai, serta melakukan sosialisasi guna meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna. Temuan ini penting sebagai dasar evaluasi dan pengembangan layanan digital pemerintah dalam rangka memperbaiki pelayanan publik dan meningkatkan kepatuhan pajak di Provinsi Jawa Tengah.

Kata Kunci: Kepuasan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, TAM

ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION WITH THE NEW SAKPOLE APPLICATION IN CENTRAL JAVA

ABSTRACT

This study has a purpose to find out the relationship between ease and benefits to user satisfaction of the New Sakpole application. The New Sakpole application is a government digital service innovation that facilitates online Motor Vehicle Tax payments. The approach used is quantitative, involving 100 application user respondents. Data processing was carried out through validity and reliability testing, Spearman's correlation, and multiple regression using SPSS. The results show that ease of use is positively and significantly related to satisfaction. The correlation value is 0.773 with a contribution of around 59.7%. The perception of benefits is also positively and significantly related. The correlation value was 0.642 with a contribution of 41.2%. Simultaneously, these two independent variables explained 68.3% of the variation in user satisfaction with the New Sakpole application. User satisfaction was still moderate, indicating a need for improvements in the application interface, ease of use, and increased application features to optimize performance. This study recommends that application developers improve accessibility, provide adequate technical support, and conduct outreach to increase user acceptance and satisfaction. These findings are important as a basis for evaluating and developing government digital services in order to improve public services and increase tax compliance in Central Java Province.

Keywords: Satisfaction, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, TAM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat, karunia, dan izin-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir pada Program Studi Administrasi Publik. Skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Aplikasi New Sakpole di Jawa Tengah" ini disusun dengan harapan dapat memberikan kontribusi, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan inovasi di bidang pelayanan publik berbasis teknologi.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Bapak/Ibu Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang memberikan fasilitas dan kesempatan sehingga penulis dapat menjalani studi dengan baik.
- Bapak Slamet Santoso selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan demi kelancaran studi dan penyusunan karya ilmiah ini.
- Bapak Ari Subowo selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan masukan yang sangat berharga.
- Ibu Rina selaku Dosen Wali yang ikut serta memberikan arahan dan dukungan demi kelancaran studi dan penyusunan karya ilmiah.
- Masyarakat selaku responden penelitian, yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi secara aktif sehingga data yang diperlukan dapat diperoleh dengan baik.
- Orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan pengertian.
- Kakak dan Adik tersayang yang ikut serta memberikan dukungan dan semangat penulis dalam melakukan penelitian.
- Kekasih tercinta yang dengan kasih sayang dan dukungan menjadi inspirasi serta penyemangat dalam menyelesaikan setiap tantangan.
- Diri sendiri yang tak pernah kenal lelah dalam segala hal termasuk penuntasan penulisan skripsi.
- Teman-teman dan rekan-rekan yang telah banyak membantu selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi positif bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Semarang, 19 Desember 2025

Penulis,
Irma Yunita

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Kerangka Teori/ Konsep	8
1.5.1 Penelitian Terdahulu	8
1.5.2 Administrasi Publik	13
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik	14
1.5.4 Manajemen Publik	16
1.5.5 Pelayanan Publik.....	17
1.5.6 <i>E-Government</i>	19
1.5.7 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	22
1.5.8 Integrasi TAM dengan <i>User Satisfaction</i>	23
1.5.9 Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>).....	25
1.5.10 Persepsi Manfaat (<i>Usefulness</i>).....	26
1.5.11 <i>User Satisfaction</i>	28
1.5.12 Kerangka Teoritis.....	29
1.6 Hipotesis	29
1.7 Definisi Konsep	30
1.7.1 <i>User Satisfaction</i> /Kepuasan Pengguna (Y).....	30
1.7.2 <i>Perceived ease of use</i> / Persepsi Kemudahan (X1).....	31
1.7.3 <i>Perceived usefulness</i> / Persepsi Manfaat (X2).....	31
1.8 Definisi Operasional	32
1.9 Metode Penelitian	33
1.9.1 Tipe Penelitian	33
1.9.2 Populasi dan Sampel	34
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
1.9.4 Jenis dan Sumber Data	36

1.9.5	Skala Pengukuran.....	36
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	37
1.9.7	Teknik Analisis	38
BAB II.....		43
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....		43
2.1	Gambaran Umum Provinsi Jawa Tengah.....	43
2.1.1	Kondisi Geografis Provinsi Jawa Tengah.....	43
2.1.2	Kondisi Topografi.....	44
2.1.3	Kondisi Demografi.....	45
2.2	Gambaran Umum Bapenda Provinsi Jawa Tengah.....	45
2.2.1	Struktur Organisasi BAPENDA Jawa Tengah	46
2.3	Gambaran Umum Aplikasi New Sakpole	47
2.4	Gambaran Umum Pengguna Aplikasi New Sakpole	49
BAB III		51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
3.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas	51
3.1.1	Uji Validitas	51
3.1.2	Uji Reliabilitas	52
3.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	53
3.2.1	Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan.....	53
3.2.2	Deskripsi Variabel Persepsi Manfaat.....	57
3.2.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna	62
3.3	Hasil Penelitian	65
3.3.1	Uji Korelasi Rank Spearman.....	65
3.3.2	Uji Korelasi Berganda.....	71
BAB IV		75
PENUTUP.....		75
4.1	Kesimpulan.....	75
4.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi New Sakpole	3
Gambar 1. 2 Rating Aplikasi New Sakpole	4
Gambar 1. 3 Diagram TAM.....	23
Gambar 1. 4 Integrasi TAM dengan Satisfaction	23
Gambar 1. 5 Kerangka Teoritis.....	29
 Gambar 2. 1 Peta Provinsi Jawa Tengah.....	 44
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Bapenda Provinsi Jawa Tengah	47
Gambar 2. 3 Aplikasi New Sakpole.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 1. 2 Definisi Operasional	32
Tabel 2. 1 Data Pendapatan PKB melalui New Sakpole dan Samsat	50
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel.....	51
Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	53
Tabel 3. 3 Indikator Kemudahan Belajar Pada Persepsi Kemudahan.....	54
Tabel 3. 4 Indikator Kemudahan Penggunaan Pada Persepsi Kemudahan.....	54
Tabel 3. 5 Indikator Ketersediaan Dukungan Teknis Pada Persepsi Kemudahan	55
Tabel 3. 6 Indikator Ketersediaan Sumber Daya Pada Persepsi Kemudahan.....	55
Tabel 3. 7 Variabel Persepsi Kemudahan Pada Aplikasi (N=100)	56
Tabel 3. 8 Kategorisasi Variabel Persepsi Kemudahan (X1).....	57
Tabel 3. 9 Indikator Efektivitas Teknologi Pada Persepsi Manfaat.....	58
Tabel 3. 10 Indikator Keuntungan Teknologi (Akses Informasi) Pada Persepsi Manfaat	58
Tabel 3. 11 Indikator Keuntungan Teknologi (Penghematan Waktu) Pada Persepsi Manfaat	59
Tabel 3. 12 Indikator Keterkaitan Teknologi dengan Tugas Pada Persepsi Manfaat	59
Tabel 3. 13 Indikator Relevansi Teknologi Pada Persepsi Manfaat	60
Tabel 3. 14 Variabel Persepsi Manfaat Pada Aplikasi (N=100)	60
Tabel 3. 15 Kategorisasi Variabel Persepsi Manfaat (X2).....	61
Tabel 3. 16 Indikator Kesesuaian Terhadap Harapan (Rasa Senang).....	62
Tabel 3. 17 Indikator Kesesuaian Terhadap Harapan (Fitur).....	62
Tabel 3. 18 Indikator Y.3 Kesesuaian Terhadap Harapan (Tampilan)	63
Tabel 3. 19 Indikator Ketertarikan Menggunakan Kembali	63
Tabel 3. 20 Indikator Kesiediaan untuk Menyarankan	63
Tabel 3. 21 Variabel Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi (N=100)	64
Tabel 3. 22 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	65
Tabel 3. 23 Uji Crosstab X1 terhadap Y	66
Tabel 3. 24 Uji Korelasi X1 terhadap Y	67
Tabel 3. 25 Uji Crosstab X2 terhadap Y	69
Tabel 3. 26 Uji Korelasi X2 terhadap Y	70
Tabel 3. 27 Uji Korelasi Berganda.....	72
Tabel 3. 28 Uji Anova.....	72
Tabel 3. 29 Uji Koefisien.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2. Poster Penyebaran Kuesioner	83
Lampiran 3. Permohonan Izin Penelitian.....	84
Lampiran 4. Penerimaan Izin Penelitian	85
Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	86
Lampiran 6. Hasil Data Kuesioner Berdasarkan Item	87
Lampiran 7. Hasil Kategorisasi Data	89