

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN KARAWANG TERHADAP PENGUNAAN APLIKASI SAPAWARGA JABAR SUPER APPS DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN

Muhammad Akbar Bagas Pratama¹, R. Slamet Santoso²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Various regions in Indonesia have a very large amount of tax penalties, this indicates that many people are still often delayed in paying Motor Vehicle Tax (PKB). One of the areas in question is Karawang Regency, with the amount of PKB fines reaching 436 billion. In fact, the West Java provincial government has issued an application innovation called Sapawarga Jabar Super Apps to facilitate the tax payment process. Even so, many people complain that the Sapawarga Jabar Super Apps application is problematic and the SAMSAT office staff are not polite. The purpose of this study was to analyze the possible relationship generated by the innovation of the Sapawarga Jabar Super Apps Application and the service quality of the SAMSAT office in Karawang Regency to user satisfaction as a taxpayer. The type of research used is quantitative with explanatory type with data collection methods in the form of questionnaires to 60 respondents taken from their experience using the Sapawarga Jabar Super Apps application to pay taxes using the Sapawarga Jabar Super Apps Application. The results prove the existence of a positive and significant relationship of both variables and simultaneously with user satisfaction. Application innovation variables contributed 28.6% to user satisfaction, and service quality variables contributed 31.1% to user satisfaction. Even so, each variable still needs to be improved from several indicators because respondents feel so, for example, indicators of complexity and observability in applications and tangibles in service quality.

Keywords: *Application, Service Quality, Vehicle Tax, Public Service*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menggunakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai bahan rujukan utama (Jamil Bazarah et al., 2021). Pemerintah Indonesia mengambil langkah penataan organisasi penyelenggara pelayanan publik melalui serangkaian reformasi birokrasi (Putri & Mutiarin, 2018). Salah satu

reformasi birokrasi yang dilakukan pada bidang pelayanan publik di Indonesia adalah dengan melakukan inovasi melalui pemanfaatan teknologi secara digital. Berbagai inovasi yang telah diciptakan diharapkan mampu mengakomodir seluruh kebutuhan dan menyelesaikan seluruh kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat pada saat melakukan pelayanan publik, dan mampu menjadi sebuah langkah

awal pemerintah suatu negara dalam menjalankan pemerintahan berbasis *e-government* (Linda Hartatik et al., 2022).

Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government menjadi dasar acuan penerapan *e-government* dalam melaksanakan pelayanan publik, mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi pengembangan pelayanan pada daerahnya masing-masing melalui sebuah jaringan komunikasi dan informasi yang berbentuk sebuah aplikasi atau sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) (Mega Oktavia Budi Ratnasari et al., 2022).

Sapawarga Jabar *Super Apps* merupakan salah satu wadah pelayanan publik berbasis aplikasi yang diciptakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam menerapkan *e-government*. Sapawarga Jabar *Super Apps* dapat diakses secara mudah dan bebas oleh masyarakat khususnya warga Jawa Barat dengan mengunduh aplikasi tersebut dengan menggunakan gawai masing-masing.



Gambar 1. Aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps*

Sumber: *West Java Todays*

Sampai saat ini, aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* terus mengalami pengembangan dan

masih digunakan oleh masyarakat Jawa Barat dalam melakukan pelayanan publik. Banyak fitur baru yang ditambahkan sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanannya karena terdapat dalam satu portal aplikasi yang sama.

Eksistensi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* diharapkan mampu sesuai dengan Keputusan Kementerian PANRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengatur bagaimana sebuah pelayanan publik harus sesuai dengan prinsip yang terdiri dari: (1) Kesederhanaan; (2) Kejelasan; (3) Kepastian waktu; (4) Akurasi; (5) Tanggung jawab; (6) Keamanan; (7) Kelengkapan; (8) Kemudahan akses; (9) Kedisiplinan; dan (10) Kenyamanan (Cahyani, et al, 2021).

Sebagai Kabupaten Karawang merupakan satu dari banyak daerah di Provinsi Jawa Barat yang memiliki pendapatan daerah terbesar, nyatanya Kabupaten Karawang dihadapkan dengan sejumlah masalah dalam hal terkait pajak, khususnya pada tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang menyebabkan banyaknya denda PKB yang harus dibayar.

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

Tabel 1. Jumlah Denda PKB Terbesar di Provinsi Jawa Barat 2023

Sumber: *Open Data Jabar*

Selain itu, permasalahan mengenai pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang ini

kemudian diperparah dengan banyak ditemukannya masyarakat di Kabupaten Karawang yang menunggak dalam pembayaran pajak kendaraan mereka yang menyebabkan turunnya penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang.

Mereka beralasan kualitas pelayanan yang diberikan petugas di kantor SAMSAT Kabupaten Karawang sangat buruk hingga menyebabkan banyak masyarakat merasa malas untuk datang dan mengurus pajak kendaraan milik mereka. Sebagai contoh, tatakrama petugas kantor SAMSAT Kabupaten Karawang banyak dikeluhkan oleh masyarakat yang hendak mengurus pajak. Penggunaan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* juga sering dikeluhkan karena aplikasi tersebut seringkali mengalami masalah berupa *error* dalam waktu yang tidak singkat sehingga mereka tidak bisa melanjutkan pelayanan.

Berbagai keluhan tersebut membuat banyak masyarakat merasa tidak puas atas pengalaman dalam menggunakan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* khususnya dalam hal kepengurusan pajak kendaraan bermotor. Menurut Ramdhani (2011) dalam (Pupung Pundenswari, 2017), tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas layanan.

Melihat permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk menganalisis dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Kabupaten Karawang Terhadap Penggunaan Aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* Dalam Membayar Pajak Kendaraan”.

B. Rumusan Masalah

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

C. Tujuan Penelitian

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

D. Kerangka Teori

Administrasi Publik

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

Menurut Chandler & Plano (1988) dalam (Kismartini & Irfan Murtadho Yusuf, 2023), administrasi publik adalah sebuah rangkaian proses pengorganisasian dan pengkoordinasian berbagai sumber daya organisasi publik dengan tujuan formulasi, implementasi, dan mengelola hasil dari sebuah kebijakan publik.

Pelayanan Publik

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

Definisi lain juga disampaikan oleh Aswar Anas (2020) mengenai pelayanan publik. Menurutnya, pelayanan publik adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang maupun organisasi selaku penyelenggara pelayanan dalam memenuhi berbagai kebutuhan publik sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku.

Kepuasan Pengguna

Menurut Ida Yunari Ristiani (2020), kepuasan pengguna adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan serta suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna dipenuhi.

Kotler dan Keller (2012) dalam Isma Nirmala (2022) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil yang diharapkan. Kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik bergantung pada terpenuhi atau tidaknya keinginan dan harapan masyarakat terhadap penyediaan barang dan jasa publik yang mereka butuhkan (Isma Nirmala, 2022).

Inovasi

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

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

Kualitas Pelayanan

Menurut Goesth dan Davis (2019) dalam Ahmad Zikri & Muhammad Ikhsan Harahap (2022), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Keinginan untuk Berubah

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

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

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Syahrums & Salim (2014) dalam Syahrizal & Jailani (2023) Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian empiris yang menyajikan data dalam bentuk numerik atau angka-angka, sementara data yang disajikan dalam penelitian kualitatif tidak berbentuk angka.

Peneliti mengambil populasi penelitian dari situs resmi Bapenda Jawa Barat yang berjumlah sebanyak 868.858, sementara sampel penelitiannya dihitung menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 13% yang menghasilkan sampel sebesar 60. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Exit Poll* yakni kepada responden berdomisili Kabupaten Karawang yang pernah menggunakan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dalam membayar PKB.

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas dengan *Spearman Rank*, Uji Reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*, *Kendall tau-b* untuk hubungan parsial, *Kendall W* untuk hubungan simultan, dan Koefisien Determinasi untuk kontribusi masing-masing variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

No	Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Ket
1.	Kepuasan Pengguna	6	V
2.	Inovasi	10	V

No	Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Ket
3.	Kualitas Pelayanan	10	V

Tabel 1. Uji Validitas

Sumber: *Telah diolah oleh Peneliti*

Seluruh item pernyataan dapat dikatakan valid dilihat dari besaran signifikansi ketiga variabel dari masing-masing item pernyataan yang diperoleh berjumlah $< 0,05$.

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1.	Kepuasan Pengguna	0,752	R
2.	Inovasi	0,738	R
3.	Kualitas Pelayanan	0,819	R

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Sumber: *Telah diolah oleh Peneliti*

Hasil uji reliabilitas pada ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel reliabel, ditandai dengan jumlah besaran *Cronbach's Alpha* > 0.60 .

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju	9	15%
2.	Tidak Setuju	13	21,7%
3.	Setuju	19	31,7%
4.	Sangat Setuju	19	31,7%
Total		60	100%

Tabel 3. Rekap Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber: *Telah diolah oleh Peneliti*

Tabel 3 mendeskripsikan hasil rekap nilai seluruh responden dalam mengisi kuesioner pernyataan tentang kepuasan pengguna (Y) yang diukur melalui 3 indikator dengan rincian 6 butir pernyataan. Tabel tersebut menunjukkan hasil bahwa dari 60 responden yang mengisi kuesioner, 38 responden berkontribusi positif dengan sebaran 19 responden (31,7%) berada pada kategori Sangat Setuju (SS) dan 19

responden (31,7%) lain berada pada kategori Setuju (S). Meski begitu, terdapat 13 responden (21,7%) berada pada kategori Tidak Setuju (TS) dan 9 responden (15%) sisanya berada pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS).

Indikator harga merupakan indikator dengan frekuensi Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) yang paling banyak (53 responden pada item pernyataan ke-6) karena mereka merasa bahwa tarif pajak yang dibebankan kepada mereka tidaklah mahal namun sudah sesuai sebagaimana seharusnya. Harga merupakan faktor yang menjadi penentu tingkat kepuasan masyarakat dan keputusan dalam membayar pajak.

Hal ini selaras dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa harga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen/masyarakat (Ferdinand dalam Edy Haryanto (2013)); Edy Haryanto (2013)). Penelitian terdahulu yang serupa juga menyatakan bahwa harga dari pajak menentukan kemungkinan seseorang untuk membayar pajak (Dedy Ansari Harahap, 2015).

Indikator dengan frekuensi Sangat Setuju (SS) atau Setuju (S) yang paling banyak adalah pada indikator *Perceived Service* yang diwakili oleh 2 butir pernyataan meliputi kepercayaan terhadap instansi dan pelayanan yang diterima secara keseluruhan.

Total responden yang memilih pilihan Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) terkait rasa percaya terhadap instansi dan kepuasan secara keseluruhan adalah 38 responden. Alasan

mayoritas responden memilih pilihan tersebut adalah karena mereka percaya bahwa aplikasi resmi yang dibentuk oleh pemerintah sudah pasti aman.

Selain itu, mereka juga merasa puas secara keseluruhan karena mengesampingkan berbagai hal 'kecil' yang tidak menghambat proses mengurus pajak. Sementara pada responden lainnya yang secara terang-terangan memilih Tidak Setuju (TS) beranggapan aplikasinya kurang aman karena sering mengalami *error* dan maraknya berita data warga negara yang bocor sehingga kurang percaya dengan aplikasi tersebut.

Rasa aman dan tingkat kepercayaan juga menjadi faktor penentu kepuasan masyarakat dalam membayar pajak pada penelitian ini. Hal ini selaras dengan temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa rasa kepercayaan masyarakat mempengaruhi tingkat kepuasan (Aldrias Satriady, 2022).

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju	9	15%
2.	Tidak Setuju	16	26,7%
3.	Setuju	18	30%
4.	Sangat Setuju	17	28,3%
Total		60	100%

Tabel 4. Rekap Variabel Inovasi (X₁)

Sumber: *Telah diolah oleh Peneliti*

Tabel 4 mendeskripsikan hasil rekap nilai seluruh responden dalam mengisi kuesioner pernyataan tentang inovasi (X₁) yang diukur melalui 5 indikator dengan jumlah 10 item pernyataan. Dari 60 responden, 17 responden memilih Sangat Setuju (SS) dan 18 responden memilih Setuju (S) sehingga masing-masing berkontribusi positif sebesar 28,3% dan 30%.

26,7% lain diwakilkan oleh 16 responden yang memilih Tidak Setuju (TS) dan 13,3% sisanya terdapat pada pilihan Sangat Tidak Setuju (STS) yang berjumlah 8 responden.

Mayoritas responden yang memilih Sangat Setuju (SS) dan Setuju (S) beralasan bahwa aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* merupakan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat serta mempermudah dalam proses pembayaran kepengurusan pajak kendaraan.

25 responden lainnya yang memilih Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) berpendapat bahwa aplikasi masih sering banyak masalah atau *bug* dan juga *lag* sehingga sulit untuk digunakan. Selain itu, permasalahan kesulitan dalam memahami informasi dalam aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* juga disampaikan oleh beberapa responden tersebut.

Permasalahan akses informasi dan *bug* yang umum ditemukan oleh sejumlah responden ketika hendak membayar pajak menggunakan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menyusun dan membentuk aplikasi tersebut agar dapat layak digunakan, sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Kesulitan dalam mengakses dan memahami informasi pada aplikasi terletak pada seberapa jauh pemahaman masyarakat selaku pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sementara masalah *lag* merupakan keterbatasan

internet yang membuat aplikasi menjadi sulit dan/atau tidak bisa digunakan.

Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dan koneksi internet yang mempengaruhi keberhasilan inovasi ternyata selaras dengan temuan penelitian terdahulu yang membahas hal serupa (Indri Agustia & Abdul Sadad (2017); Dewi Citra Larasati (2018); Liswatin (2022)).

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Tidak Setuju	9	15%
2.	Tidak Setuju	15	25%
3.	Setuju	18	30%
4.	Sangat Setuju	28	30%
Total		60	100%

Tabel 5. Rekap Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Sumber: *Telah diolah oleh Peneliti*

Tabel 5 mendeskripsikan hasil rekap nilai seluruh responden dalam mengisi kuesioner pernyataan tentang kualitas pelayanan (X₂) yang juga diukur melalui 5 indikator dengan jumlah 10 item pernyataan. 18 responden termasuk ke dalam kategori Sangat Setuju (SS) dan Setuju (S) dengan persentase 30%, dan 15 responden lainnya yang berkontribusi 25% tergolong pada kategori Tidak Setuju (TS). 9 responden sisanya (15%) termasuk pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS).

Berdasarkan hasil wawancara, 36 responden merasa kualitas petugas kantor SAMSAT Kabupaten Karawang sudah dikatakan baik meskipun terdapat perbedaan antara responden yang tergolong pada kategori Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

Mereka yang secara keseluruhan termasuk ke dalam pilihan Setuju (S) cenderung memiliki beberapa catatan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas. Sebagian besar dari

mereka mengatakan bahwa terkadang petugas yang ditemui bersikap ketus. Selain itu, inisiatif pegawai juga terkadang dinilai kurang karena harus dihampiri terlebih dahulu serta melempar-lempar jawaban.

Sikap petugas menjadi sorotan penting bagi responden yang mempengaruhi keputusan mereka terkait tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini serupa dengan temuan penelitian terdahulu terkait pengaruh sikap dan empati petugas terhadap kualitas pelayanan yang terbentuk (Rukayat, 2017). Temuan penelitian lain yang serupa juga disampaikan oleh Ruslim & Rahardjo (dalam Meliana Dwi Ayuningtias et al., 2023) bahwa kemampuan, perilaku, dan kesiapan menolong dari diri petugas mempengaruhi persepsi masyarakat terkait tingkat kualitas pelayanan yang diterima.

		Inovasi (X ₁)	Kepuasan Pengguna (Y)
Kendall's tau-b	Inovasi (X ₁)	Correlation Coefficient	0,474
		Sig. (2 - Tailed)	0,000
		N	60
	Kepuasan Pengguna (Y)	Correlation Coefficient	0,474
		Sig. (2 - Tailed)	0,000
		N	60

Tabel 3. Kendall Tau-b Variabel X₁ dengan Y

Sumber: *Telah diolah oleh Peneliti*

Hasil pengujian Hipotesis 1 memperlihatkan besaran nilai koefisien korelasi antara variabel inovasi (X₁) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,474 dan nilai signifikansi 0,000. Besaran nilai koefisien korelasi yang positif yakni 0,474 menunjukkan adanya hubungan yang positif antara variabel inovasi (X₁) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,474.

Jika mengacu pada Sugiyono (2007), besaran nilai koefisien korelasi variabel inovasi (X₁)

dengan variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,546 menunjukkan adanya hubungan yang sedang antara kedua variabel. Sementara nilai signifikansi yang diperoleh antara variabel inovasi (X₁) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) yakni 0,000 menunjukkan adanya hubungan yang nyata karena berjumlah < 0,05 dan 0,01.

Hubungan yang sedang, nyata, dan positif antara variabel inovasi (X₁) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) menandakan bahwa semakin variabel inovasi (X₁) meningkat, maka variabel kepuasan pengguna (Y) juga akan turut mengalami peningkatan.

Analisis dan hasil uji Hipotesis 1 yang telah dilakukan sebelumnya menjadi dasar keputusan bahwa H₀₁ ditolak dan H_{a1} diterima. Hal ini menandakan bahwa variabel inovasi (X₁) memiliki pengaruh dan hubungan yang sedang dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

		Inovasi (X ₂)	Kepuasan Pengguna (Y)
Kendall's tau-b	Inovasi (X ₂)	Correlation Coefficient	0,513
		Sig. (2 - Tailed)	0,000
		N	60
	Kepuasan Pengguna (Y)	Correlation Coefficient	0,513
Sig. (2 - Tailed)		0,000	
N		60	

Tabel 4. Kendall Tau-b Variabel X₁ dengan Y

Sumber: Telah diolah oleh Peneliti

Berdasarkan hasil uji Hipotesis 2 yang dilakukan pada IBM SPSS Statistics 26, diperoleh besaran nilai koefisien korelasi Kendall Tau sebesar 0,513 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Besaran nilai koefisien korelasi yang positif yakni 0,513 menunjukkan adanya hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan

(X₂) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,513.

Jika mengacu kembali pada Sugiyono (2007), besaran nilai koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan (X₂) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,513 menunjukkan adanya hubungan yang sedang antara kedua variabel. Nilai signifikansi sebesar 0,001 yang diperoleh juga menunjukkan adanya hubungan yang nyata karena berjumlah < 0,05 dan 0,01.

Sama seperti hipotesis sebelumnya, hubungan yang kuat dan nyata serta bersifat positif antara variabel kualitas pelayanan (X₂) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) menandakan bahwa semakin variabel kualitas pelayanan (X₂) meningkat, maka variabel kepuasan pengguna (Y) juga akan turut mengalami peningkatan.

Analisis dan hasil uji Hipotesis 2 yang telah dilakukan sebelumnya menjadi dasar keputusan bahwa H₀₂ ditolak dan H_{a2} diterima. Hal ini menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X₂) memiliki pengaruh dan hubungan yang sedang dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

N	60
Kendall's W	0,672
Chi-Square	80.661
Degree of Freedom (df)	2
Asymp. Sig.	0.000

Tabel 5. Kendall W Variabel X₁ dan X₂

Sumber: Telah diolah oleh Peneliti

Hasil analisis uji Konkordansi Kendall (W) pada tabel 3.43 menunjukkan angka signifikansi 0,000 < 0,05, besaran Chi-Square 325.044, dan besaran Kendall's W sebesar 0,672. Besaran

signifikansi $0,000 < 0,01$ atau $0,05$ dan nilai *Chi-Square* pada *Degree of Freedom* 2 yang diperoleh adalah $80.661 > 5.991 (0,05)/9210 (0,01)$.

Maka dapat dikatakan bahwa H_03 ditolak dan H_a3 diterima dimana variabel inovasi (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2) secara simultan mempengaruhi variabel kepuasan pengguna (Y). Selain itu, jika mengacu pada klasifikasi nilai koefisien Kendall's W Rivandi & Armayeni (2024), besar koefisien korelasi $0,672$ termasuk ke dalam kategori hubungan yang kuat.

No.	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1.	0,535	0,286	0,274	0,899

Tabel 6. Koefisien Determinasi X_1

Sumber: *Telah diolah oleh Peneliti*

Hasil perhitungan menunjukkan besar *R Square* sebesar $0,286$ atau jika dalam bentuk persentase adalah $28,6\%$. Perolehan angka persentase tersebut menunjukkan bahwa variabel inovasi (X_1) berkontribusi sebesar $28,6\%$ terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y), dan $71,4\%$ sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lain.

R Square yang diperoleh dari hubungan variabel inovasi (X_1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) yakni sebesar $0,286$ tergolong sebagai kontribusi lemah atau rendah. Rendahnya besaran nilai *R Square* dipengaruhi oleh rendahnya koefisien *Kendall Tau* antara variabel inovasi (X_1) dan variabel kepuasan pengguna (Y) yang hanya sebesar $0,474$.

No.	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1.	0,558	0,311	0,299	0,883

Tabel 7. Koefisien Determinasi X_2

Sumber: *Telah diolah oleh Peneliti*

Besaran nilai *R Square* yang diperoleh dari hubungan variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) yakni sebesar $0,311$, atau jika ditafsirkan dalam bentuk persentase akan berjumlah $31,1\%$.

Angka tersebut bila mengacu pada tabel 3.45 maka termasuk ke dalam kategori kontribusi lemah (rendah). Sama seperti pada variabel inovasi (X_1), rendahnya besaran nilai *R Square* disebabkan karena rendahnya koefisien korelasi *Kendall Tau* variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) yang hanya sebesar $0,513$.

Berdasarkan hasil analisis peneliti mengenai Koefisien Determinasi (R^2) antara variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) menunjukkan besar kontribusi persentase variabel kualitas pelayanan (X_2) ialah sebesar $31,1\%$, sehingga tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dapat disebabkan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar $31,1\%$ dan $68,9\%$ sisanya dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor lainnya.

No.	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1.	0,677	0,458	0,439	0,790

Tabel 8. Koefisien Determinasi X_1 dan X_2

Sumber: *Telah diolah oleh Peneliti*

besaran nilai *R Square* yang diperoleh dari hubungan variabel inovasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) yakni sebesar $0,458$, atau jika ditafsirkan dalam bentuk persentase akan berjumlah sebesar $45,8\%$. Angka tersebut bila

mengacu pada tabel 3.45 maka termasuk ke dalam kategori kontribusi sedang. Hal ini menandakan bahwa variabel inovasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) memberikan kontribusi persentase terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 45,8% dan 34,2% sisanya ditentukan oleh berbagai macam faktor yang lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bagian sebelumnya, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan; Variabel inovasi (X_1) memiliki besar koefisien korelasi Kendall Tau-b sebesar 0,474 dan nilai signifikansi 0,000, yang artinya variabel inovasi (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) selaku variabel terikat dalam penelitian.

Maka dapat disimpulkan bahwa H_{01} "Inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan" ditolak dan H_{a1} diterima.

Variabel inovasi (X_1) memiliki kontribusi sebesar 28,6% terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) dan 71,4% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki besar koefisien korelasi Kendall Tau-b sebesar 0,513 dan nilai signifikansi 0,000, yang artinya variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap

variabel kepuasan pengguna (Y) selaku variabel terikat dalam penelitian.

Maka dapat disimpulkan bahwa H_{02} "kualitas pelayanan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan" ditolak dan H_{a2} diterima. Variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki kontribusi sebesar 31,1% terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) dan 68,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Variabel inovasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan memiliki besar koefisien korelasi Kendall W sebesar 0,672, nilai signifikansi 0,000, dan *Chi-Square* sebesar 80.661 dengan *Degree of Freedom (df)* sebesar 2, yang artinya variabel inovasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) selaku variabel terikat dalam penelitian serta memiliki tingkat hubungan yang kuat.

Maka dapat disimpulkan bahwa H_{03} "Inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Karawang dalam mengurus pajak kendaraan" ditolak dan H_{a3} diterima. Variabel inovasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) memiliki kontribusi sebesar 45,8% terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) dan 54,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat Kabupaten Karawang Terhadap Penggunaan Aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* Dalam Membayar Pajak Kendaraan”, yaitu; Demi meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, petugas kantor SAMSAT Kabupaten Karawang mau pun Pemerintah Provinsi Jawa Barat harus meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat selaku wajib pajak, contohnya seperti meniadakan tahapan datang ke kantor SAMSAT yang dinilai masih tidak sesuai harapan dan bayangan masyarakat yang membayar pajak kendaraan melalui aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps*.

Inovasi aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* juga masih perlu untuk ditingkatkan kembali oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat, terutama pada aspek *complexity* dan *observability*, mengingat sebagian responden merasa kesulitan dalam menggunakan dan mengakses informasi dari aplikasi tersebut.

Selain itu, konsistensi pemeliharaan dan pengembangan aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* juga perlu untuk diperhatikan karena sebagian responden merasa aplikasi Sapawarga Jabar *Super Apps* sering terjadi berbagai masalah seperti *lag* dan *bug* sehingga tidak lebih baik daripada sistem sebelumnya.

Kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT Kabupaten Karawang juga perlu untuk ditingkatkan lagi baik terutama pada aspek *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Sebagian besar responden merasa fasilitas penunjang

kenyamanan dan pelayanan di kantor SAMSAT Kabupaten Karawang masih jauh dari kata baik karena banyak fasilitas yang rusak dan tidak tersedia.

Selain itu, para petugas juga dinilai memiliki tatakrama serta tingkat daya tanggap dan inisiatif yang buruk oleh sebagian responden. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pada petugas kantor SAMSAT Kabupaten Karawang.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengatasi keterbatasan yang ditemukan pada penelitian ini, seperti meningkatkan jumlah besaran sampel dan observasi lapangan yang lebih rinci serta penggunaan teknik analisis yang lebih kompleks guna meningkatkan keakuratan hasil penelitian. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menggabungkan beberapa variabel lain yang dianggap berkaitan guna meningkatkan variasi hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Cholif Firmansyah, & Brillian Rosy. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93.
- Agus Hendrayady, Ade Risna Sari, Ahmad Mustanir, Ade Putra Ode Amane, Rusli Isa, Yudi Agusman, Riky Welli Saputra, Asmawati Ashari, Sartika S, Novianita Rulandari, Andika Hijrah Prasetyo, & M. Habibullah Arief. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Ahmad Farouq Mulku Zahari, Unggul Sagena, Ahmad Mustanir, Ade Putra Ode Amane, Agus Hendrayady, Bambang Irawan, Tendi, Egidius Fkun, Santy Sriharyati, Widyawati, Didik Suhariyanto, Andi Yusuf Katili, & Yudi

- Agusman. (2023). *Reformasi Administrasi Publik*. Global Eksekutif Teknologi.
- Ainul Yusna Harahap, & Nurliza Lubis. (2023). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Dan Pemahaman Tentang Perpajakan Terhadap Minat Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 4(3), 139–151.
- Arini Permatasari. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
- Aswar Anas. (2020). Analisis Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kalimantan Timur. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 847–860.
- Dina Eka Fauzia, Atik Rochaeni, & Siti Munawaroh. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Cimahi. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 127–152.
- Edy Haryanto. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 750–760.
- Fajar Hidayat, Slamet Bambang Riono, Ari Kristiana, & Indah Dewi Mulyani. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 214–231.
- Fibria Anggraini Puji Lestari. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179–187.
- Fientje Palijama. (2021). The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in Districts of Gorom Island, Eastern Seram. *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 1(3), 189–201.
- Ida Yunari Ristiani. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 165–178.
- Iis Miati. (2019). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handycrafts Pada Sentra Kerajinan Bambu Mangkubumi Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah ADBIS (Administrasi Bisnis)*, 3(2), 19–34.
- Ilham Agustian, Harius Eko Saputra, & Antonio Imanda. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60.
- Indah Mawarni, Irsan, Roy Saleh, Nanda Revita, & Marita Pratisila. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pencari Keadilan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *JURNAL EKOBIS Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 49–67.
- Indri Agustia, & Abdul Sadad. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 4(2), 1–15.
- Irsy Kharimatus Sholicha, & Trena Aktiva Oktariyanda. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(3), 2293–2302.
- Isma Nirmala. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614.
- Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, & Futum Hubaib. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di

- Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Januar Ida Wibowati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.
- Jarot Prianggono, & Dax E.S. Manupputy. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan. *Jurnal Kajian Komunikasi, Bahasa, Dan Budaya*, 1(2), 58–74.
- Kartika Shara Ningsih, Aldri Frinaldi, & Lince Magriasti. (2023). Desentralisasi Fiskal Dalam Peyelenggaraan Otonomi Daerah Di Indonesia. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(3), 2606–2614.
- Lina Marliani. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17–21.
- M. Irwan Tahir, Ani Martini, Vira Wirna Nurhidayat, & Muhammad Fadhil Marwan. (2023). Factors Influencing Diffusion Of Development Administration Information System (Siapbang) Innovation To Increase Participation In Regional Development: Evidence From Brebes Regency, Indonesia. *History Politics Culture*, 3(5), 1514–1526.
- Mega Oktavia Budi Ratnasari, Irwan Noor, & Firda Hidayati. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 8(1), 35–44.
- Mona Melinda, Syamsurizaldi, & Muhammad Ichsan Kabullah. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216.
- Muhamad Danuri. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *INFOKAM*, 2, 116–123.
- Muhammad Febriansyah Rohimat. (2021). Tinjauan Mobile Government Dalam Pemanfaatan Peluang Digital di Provinsi Jawa Barat. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 252–261.
- Neni Suwarni, Kariena Febriantini, Cucu Sugiarti, & Evi Priyanti. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi ‘E-Dukcapil’ Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *J. Publichuo*, 4(1), 107–117.
- Novliza Eka Patrisia, Hardi Warsono, Kismartini, & Reni Shinta Dewi. (2022). Dukcapil Service Innovation in Improving the Quality of Service in the Lebong District. *Jurnal Public Policy*, 8(3), 124–128.
- Petrus Yan Fayaman Sanadi, Fatmawada S, & Djunaedi Djunaedi. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71.
- Poltak Pardamean Simarmata, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, & Doris Yolanda Saragih. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Dikabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 241–247.
- Retno Sunu Astuti, Hadi Warsono, & Abd Rachim. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Universitas Diponegoro Press.
- Sawir, M. (2020). B. P. P. K. T. dan Aplikasi. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sepriano Sepriano, Asep Hikmat, Musran Munizu, Afni Nooraini, Sundari Sundari, Salamatul Afiyah, Anny Riwayati, & Cynthia Febri Sri Indarti. (2023).

Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Syarif Budhirianto, & Noneng Sumiaty. (2022). Aplikasi Sapawarga Sebagai Media Komunikasi Dan Informasi Kepada Masyarakat Terkait Pandemi Covid-19. *JURNAL EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA*, 3(5), 35–53.
- Taufiqurokhman, & Evi Satispi. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.
- Thuy Thu NGUYEN, Duc Manh PHAN, Anh Ha LE, & Lan Thi Ngoc NGUYEN. (2020). The determinants of citizens' satisfaction of E-government: an empirical study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 519–531.
- Timbul Dompok, Sahat Sianturi, & Naufal Alfian Supratama. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. *Dialektika Publik*, 3(1), 9–15.
- Y. Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Zewdu Teshome, Behailu Belete, Girma Gizaw, & Muluken Mengiste. (2020). Customer Satisfaction And Public Service Delivery: The Case Of Dire Dawa Administration. *Public Policy and Administration Research*, 10(7), 8–23.