

PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* APLIKASI NEW SAKPOLE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) BERBASIS *ONLINE* DI KOTA SEMARANG

Devina Puteri Hermawan, Endang Larasati Setianingsih

Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jalan Prof Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kontak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405 Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id>

email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of electronic service quality of the New Sakpole application on public satisfaction in online-based Motor Vehicle Tax (PKB) payments in Semarang City. The New Sakpole application is one of the digital-based public services implementing e-government, designed to facilitate the public in paying Motor Vehicle Tax (PKB) through digital devices without the need to visit the SAMSAT office. This study employs a quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents who are users of the New Sakpole application. The data analysis techniques used include validity testing, reliability testing, simple linear regression analysis, normality testing, linearity testing, hypothesis testing, and coefficient of determination analysis. The results indicate that the electronic service quality of the New Sakpole application has a significant effect on public satisfaction in online-based Motor Vehicle Tax (PKB) payments in Semarang City. However, this study also identifies several obstacles, such as the search feature of the New Sakpole application not being fully accessible, the absence of direct PKB payment guidelines within the application, frequent system downtime, and the unavailability of the New Sakpole application for iOS device users. Therefore, the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Central Java Province needs to continuously improve the New Sakpole application to enhance service quality and provide more responsive services to the public.

Keywords: *Electronic Service Quality, Public Satisfaction, New Sakpole Application, Public Services, E-Government*

PENDAHULUAN

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. Pemerintah Indonesia sudah menerapkan salah satu sektor pelayanan publik melalui aplikasi, yakni pada sektor perpajakan dan retribusi dengan adanya aplikasi untuk membayar PKB. Pelayanan PKB melalui aplikasi digital diterapkan selaras dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Aplikasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) telah diterapkan di Provinsi Jawa Tengah sebagai bagian dari upaya pemerintah provinsi untuk mendorong digitalisasi layanan di seluruh wilayah. Di samping itu, jumlah kendaraan bermotor yang tinggi di Provinsi Jawa Tengah memperkuat urgensi pengembangan layanan publik berbasis digital, khususnya pada sektor pembayaran PKB. Volume kendaraan bermotor yang tinggi dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pemasukan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Tabel 1. 1 Jumlah Penerimaan Wajib Pajak 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 | 2022 | 2023 |
| 1. | Kota Magelang | Rp.102.820.549.00 0 | Rp.111.212.080.50 0 |
| 2. | Kota Surakarta | Rp.252.919.786.00 0 | Rp.263.149.640.00 0 |
| 3. | Kota Salatiga | Rp.65.821.833.500 | Rp.6.978.951.400 |
| 4. | Kota Semarang | Rp.778.186.229.65 0 | Rp.771.056.692.80 0 |
| 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 (2025)

Pada Tabel 1.1, menunjukkan bahwa Kota Semarang menempati posisi pertama sebagai wilayah dengan penerimaan PKB tertinggi jika dibandingkan dengan kota-kota lain di Provinsi Jawa Tengah. 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, penerimaan PKB di Kota Semarang tetap menunjukkan penerimaan PKB tertinggi apabila dibandingkan dengan Kota Surakarta, Kota Magelang, maupun Kota Pekalongan.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mengembangkan layanan berbasis elektronik pada sektor retribusi dan perpajakan melalui aplikasi New Sakpole. New Sakpole mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada 17 Juli 2017. 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.

Kota Semarang merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Tengah yang sudah menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik, salah satunya sudah menerapkan aplikasi New Sakpole dalam memberi layanan pembayaran PKB berbasis *online*. Hal ini dilihat terdapat data 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. 2 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.248.15 3.154.500 | Rp.283.00 4.502.700 | Rp.291.50 3.303.500 | Rp.275.18 6.304.500 |
| New Sakpole | Rp.3.892.5 58.000 | Rp.3.140.3 64.000 | Rp.2.518.5 56.875 | Rp.3.195.6 02.700 |
| UPPD Samsat Kota Semarang II | | | | |
| Loket Samsat | Rp.241.73 4.671.000 | Rp.278.50 8.936.400 | Rp.271.43 4.003.000 | Rp.277.25 6.000.900 |
| New Sakpole | Rp5.634.6 46.000 | Rp4.361.2 19.125 | Rp3.520.5 62.375 | Rp4.978.9 65.425 |
| UPPD Samsat Kota Semarang III | | | | |
| Loket Samsat | Rp.198.81 9.695.600 | Rp.218.67 2.790.550 | Rp.208.11 9.386.300 | Rp.196.79 8.680.700 |
| New Sakpole | Rp.3.177.0 63.500 | Rp.2.607.8 36.125 | Rp.2.129.8 54.350 | Rp.2.909.8 88.925 |

Sumber: BAPENDA Provinsi Jawa Tengah (2025)

Pada Tabel 1.2, menunjukan bahwa capaian penerimaan PKB di Kota Semarang masih didominasi melalui UPPD Samsat dibandingkan melalui aplikasi New Sakpole. Hal ini menunjukkan kehadiran aplikasi New Sakpole yang telah disediakan untuk mempermudah proses pembayaran PKB berbasis *online*, tingkat penerimaan PKB yang diperoleh melalui aplikasi tersebut masih relatif rendah dibandingkan dengan metode pembayaran langsung melalui loket Samsat. Berikut Tabel 1.3 terkait data jumlah pengguna aplikasi New Sakpole di Kota Semarang pada periode 2020 – 2025.

Tabel 1. 3 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 (2025)

Pada tabel 1.3, menunjukan bahwa jumlah pengguna aplikasi New Sakpole di Kota Semarang pada periode 2020–2025 terjadi fluktuasi. Pada tahun 2020 tercatat 14.308 pengguna, kemudian menurun menjadi 13.431 pengguna pada Tahun 2021. Penurunan berlanjut pada Tahun 2022 dengan jumlah pengguna sebanyak 10.110 pengguna, Tahun 2023 sebanyak 8.083 pengguna. Meskipun terus menurun pada Tahun 2020-2023, Tahun 2024 terjadi peningkatan menjadi 11.154 pengguna, namun kembali menurun pada tahun 2025 sebanyak 5.213 pengguna. Berikut Tabel 1.4, 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* Pada Tahun 2025.

Tabel 1. 4 Data Aduan Masyarakat Kota Semarang Pada Website Laporan Pengaduan Online Provinsi Jawa Tengah Terkait Aplikasi New Sakpole Pada Tahun 2025

| Data Aduan Masyarakat Kota Semarang Pada Website Laporan Pengaduan Online Provinsi Jawa Tengah Terkait Aplikasi New Sakpole Pada 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 (2025)

Pada Tabel 1.4, menunjukkan bahwa aduan masyarakat Kota Semarang terkait aplikasi New Sakpole yang paling sering muncul 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 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*). Peneliti juga akan menggunakan teori kepuasan masyarakat menurut Kotler & Keller (2014), yang terdiri dari indikator; Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Kesiapan untuk merekomendasikan.

KAJIAN TEORI

A. Electronic Service Quality

Menurut Menurut Santos (2003), *electronic service quality* merujuk pada sejauh mana sebuah aplikasi mampu menyediakan layanan bagi pengguna secara optimal dan cepat 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. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra (2005), menyatakan bahwa *electronic service quality* dapat diukur melalui 4 (empat) indikator, yaitu:

1) Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi (*Efficiency*) merupakan 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.

c. Kemudahan Mendapatkan Informasi

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

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

Kemampuan layanan elektronik dalam menyediakan seluruh informasi yang dibutuhkan pengguna secara lengkap, jelas, dan sesuai dengan layanan yang dijanjikan.

b. Kelengkapan Fitur Pelayanan

Kemampuan layanan elektronik dalam menyediakan fitur-fitur yang diperlukan untuk mendukung penyampaian layanan secara utuh dan sesuai dengan yang dijanjikan.

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*)

a. Kecepatan Respon Sistem Aplikasi

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.

B. Kepuasan Masyarakat

Menurut Westbrook & Reily (dalam Tjiptono, 2015), Kepuasan Masyarakat diartikan sebagai respon emosional yang timbul setelah seseorang memperoleh suatu layanan. 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. 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
Kesiediaan untuk merekomendasikan merupakan bentuk ekspresi kepuasan pengguna yang tercermin dari kemauan untuk menyarankan penggunaan aplikasi kepada pihak lain. Pada indikator Kesiediaan 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 pada aplikasi dapat diandalkan, dan memenuhi kebutuhan pengguna.

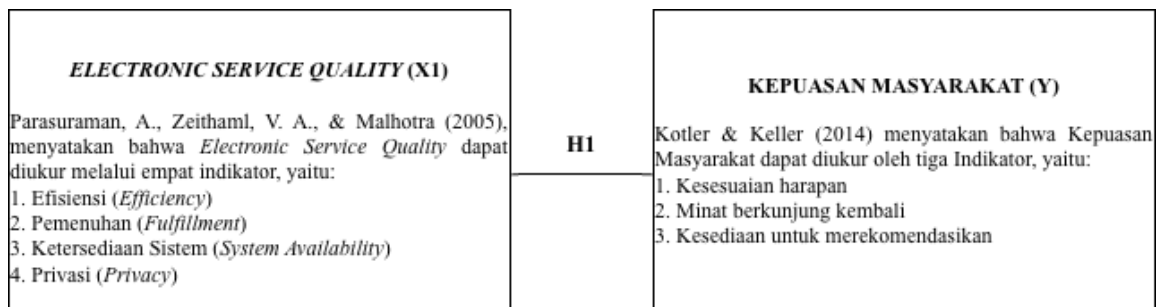
HIPOTESIS

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. Dengan adanya hipotesis, peneliti dapat mempertajam fokus kajian sehingga tetap selaras dengan tujuan 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

KERANGKA PEMIKIRAN

Jika dilihat dari peneliti terdahulu tersebut bahwa *electronic service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil peneliti terdahulu maka konsep kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut :



METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 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. Jumlah populasi penelitian ini terdiri dari 62.299 pengguna aplikasi New Sakpole di Kota Semarang pada periode 2020–2025, berdasarkan data dari BAPENDA Provinsi Jawa Tengah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel penelitian, dan jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden.

Penelitian ini menerapkan teknik pengembalian sampel *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan metode *Convenience Sampling*. Jenis data penelitian ini adalah Data Kuantitatif, dan sumber data yang digunakan adalah Data Primer. Data primer didapatkan melalui *google form* dan angket. Pada penelitian ini, skala yang digunakan adalah Skala Likert dengan skor 1 sampai 4. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui *google form* dan angket. Dalam penelitian ini diterapkan teknik analisis statistik deskriptif. Sugiyono (2012:148) menjelaskan bahwa statistik deskriptif adalah metode pengolahan data yang bertujuan menampilkan data, tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang bersifat umum. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi; Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji regresi linear sederhana, Uji normalitas dengan metode Kolmogorov–Smirnov, Uji linearitas, Uji Hipotesis Parsial atau Uji T, dan Uji Koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

ANALISIS DATA

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel yang hendak diteliti (Sugiyono, 2004). Hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 1. 5 Hasil Uji Validitas Pada Variabel *Electronic Service Quality* (X1)

| Variabel | Indikator | Pernyataan | r-Hitung | ≈ | r-Tabel | Sig. | Ket |
|--|--|------------|----------|---|---------|------|-------|
| <i>Electronic Service Quality</i> (X1) | Efisiensi (<i>Efficiency</i>) | 1 | 0,645 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 2 | 0,545 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 3 | 0,452 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 4 | 0,535 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 5 | 0,624 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 6 | 0,622 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 7 | 0,704 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 8 | 0,487 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>) | 1 | 0,561 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 2 | 0,376 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 3 | 0,564 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 4 | 0,720 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 5 | 0,632 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 6 | 0,378 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 7 | 0,662 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 8 | 0,449 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>) | 1 | 0,708 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 2 | 0,539 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 3 | 0,680 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 4 | 0,741 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 5 | 0,700 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 6 | 0,708 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 7 | 0,384 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | Privasi (<i>Privacy</i>) | 1 | 0,437 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 2 | 0,607 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 3 | 0,573 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 4 | 0,527 | > | 0,195 | 0 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah Peneliti (2025)

Pada Tabel 1.5, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang terkait variabel *Electronic Service Quality* (X1) adalah valid. Dinyatakan valid ini karena nilai r-Hitung yang lebih besar dibandingkan nilai r-Tabel. Hal ini menunjukkan kevalidan pada seluruh indikator-indikator tersebut. Nilai r-Hitung untuk semua pernyataan diperoleh melalui pengukuran uji validitas.

Tabel 1. 6 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

| Variabel | Indikator | Pernyataan | r-Hitung | ≈ | r-Tabel | Sig. | Ket |
|-------------------------|----------------------------------|------------|----------|---|---------|------|-------|
| Kepuasan Masyarakat (Y) | Kesesuaian Harapan | 1 | 0,794 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 2 | 0,665 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 3 | 0,801 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 4 | 0,769 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 5 | 0,719 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 6 | 0,764 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 7 | 0,845 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | Minat Berkunjung Kembali | 1 | 0,828 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 2 | 0,776 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 3 | 0,812 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 4 | 0,716 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | Kesediaan untuk Merekomendasikan | 1 | 0,748 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 2 | 0,719 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 3 | 0,838 | > | 0,195 | 0 | Valid |
| | | 4 | 0,863 | > | 0,195 | 0 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah Peneliti (2025)

Pada Tabel 1.6, diketahui bahwa nilai r-hitung untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) lebih besar dibandingkan dengan nilai r-tabel, yaitu sebesar 0,195 (r-hitung > r-tabel). Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki tingkat validitas yang memadai.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai apakah instrumen penelitian memiliki kelayakan sebagai perangkat pengumpulan data. Hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 1. 7 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|--|------------------|------------|
| <i>Electronic Service Quality</i> (X1) | 0,924 | Reliabel |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 0,937 | Reliabel |

Sumber : Data Primer yang diolah Peneliti (2025)

Pada Tabel 1.7, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada seluruh variabel penelitian > 0,60. Dengan demikian, seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel. Reliabel ini bermaksud bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner menghasilkan jawaban yang konsisten meskipun dilakukan pada waktu yang berbeda.

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menentukan sejauh mana satu variabel memengaruhi variabel lainnya. Hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 1. 8 Hasil Regresi Linear Sederhana

| Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients ^a | | | | | | |
|---|--|---------------|--------------|-----------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandarized | Coefficients | Standarized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1. | (Constant) | 2.517 | 2.221 | | 1.133 | .060 |
| | <i>Electronic Service Quality (X1)</i> | .487 | .031 | .849 | 15.933 | .000 |
| a. Dependent Variabel : Kepuasan Masyarakat (Y) | | | | | | |

Sumber : Data Primer yang diolah Peneliti (2025)

Pada Tabel 1.8, diketahui bahwa nilai konstanta (α) pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 2.517. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *Electronic Service Quality*, semakin besar pula pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat dalam menggunakan aplikasi New Sakpole dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang. Selain itu, nilai koefisien arah regresi β (X) = 0,487 menunjukkan bahwa variabel *Electronic Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan memiliki pola distribusi yang mendekati normal. Pada penelitian ini digunakan metode Kolmogorov–Smirnov karena teknik tersebut dianggap tepat untuk ukuran sampel yang melebihi 50 responden. Hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 1. 9 Hasil Uji Normalitas

| Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov Test) | | |
|---|----------------|------------|
| Unstandardized Residual | | |
| N | | 100 |
| Normal Parameter ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 3.30351931 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .105 |
| | Positive | .058 |
| | Negative | -.105 |
| Test Statistic | | .105 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) ^c | | .090 |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

Sumber : Data Primer yang diolah Peneliti (2025)

Pada Tabel 1.9, diketahui bahwa hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,90 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, data penelitian tersebut dapat dinyatakan berdistribusi normal.

5. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui bentuk hubungan antara *independent variable* dengan *dependent variable* yang sedang dianalisis. Hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 1. 10 Hasil Uji Linearitas

| Hasil Uji Linearitas ANOVA TABLE | | | | | | | |
|---|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Kepuasan Masyarakat* <i>Electronic Service Quality</i> | Between Groups | (Combined) | 3296.583 | 35 | 94.188 | 10.350 | .000 |
| | | Linearity | 2798.579 | 1 | 2798.579 | 307.532 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 498.004 | 34 | 14.647 | 1.610 | .050 |
| | Within Groups | | 582.407 | 64 | 9.100 | | |
| | Total | | 3878.990 | 99 | | | |

Sumber : Data Primer yang diolah Peneliti (2025)

Pada Tabel 1.10, diketahui bahwa jika dilihat dari segi nilai signifikansi, terdapat nilai Sig. deviation from linearity pada penelitian sebesar $0,050 > 0,05$ (Sig. deviation from linearity $> 0,05$), maka terdapat hubungan yang linear antara variabel *Electronic Service Quality* (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Jika dilihat dari segi nilai F-hitung, bahwa nilai F-hitung 0,165 dan F-tabel 1,51 ($0,165 < 1,51$). Maka terdapat hubungan yang linear antara variabel *Electronic Service Quality* (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

6. Uji Hipotesis Parsial atau Uji T

Uji Hipotesis Parsial atau Uji T merupakan metode yang digunakan untuk menilai pengaruh setiap variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dalam suatu penelitian. Hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 1. 11 Hasil Uji Hipotesis Parsial atau Uji T

| Hasil Uji Uji Hipotesis Parsial atau Uji T Coefficients ^a | | | | | | |
|---|--|---------------|--------------|------------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandarized | Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1. | (Constant) | 2.517 | 2.221 | | 1.133 | .060 |
| | <i>Electronic Service Quality (X1)</i> | .487 | .031 | .849 | 15.933 | .000 |
| a. Dependent Variabel : Kepuasan Masvarakat (Y) | | | | | | |

a. Dependent Variabel : Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Data Primer yang diolah Peneliti (2025)

Pada Tabel 1.11, diketahui bahwa jika dilihat dari segi nilai signifikansi, bahwa nilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan segi nilai T-hitung $> T$ -tabel ($15.933 > 1.660$). Dilihat dua dasar pengambilan keputusan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) diterima, sementara hipotesis nol (H0) ditolak.

7. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi yang biasanya dilambangkan dengan R^2 adalah ukuran statistik yang menunjukkan seberapa besar kontribusi atau pengaruh antara *independent variable* dengan *dependent variable*. Hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 1. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Hasil Koefisien Determinasi Model Summary ^b | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1. | .849 ^a | .721 | .719 | 3.320 |
| a. Predictors: (Constant), <i>Electronic Service Quality</i> | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat | | | | |

Sumber : Data Primer yang diolah Peneliti (2025)

Pada Tabel 1.12, diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,721. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel independen *Electronic Service Quality* (X1) mampu menjelaskan

variasi pada variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 72,1%. Dengan kata lain, Electronic Service Quality yang disediakan melalui aplikasi New Sakpole memiliki kontribusi yang kuat dalam memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis online di Kota Semarang, sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* APLIKASI NEW SAKPOLE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) BERBASIS *ONLINE* DI KOTA SEMARANG

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada tahap pengolahan data, diketahui bahwa instrumen pengukuran pada variabel *Electronic Service Quality* (X1) dan Kepuasan Masyarakat (Y) pada penelitian ini yang berjudul “Pengaruh *Electronic Service Quality* Aplikasi New Sakpole Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Berbasis *Online* Di Kota Semarang” telah memenuhi kriteria pada hasil analisis data pada uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji normalitas dengan metode kolmogorov-smirnov, uji linearitas, uji hipotesis parsial atau uji t, dan uji koefisien determinasi. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator-indikator dan pernyataan yang digunakan dalam survei kuesioner telah layak dan memadai sebagai alat ukur dalam proses pengujian penelitian.

Diketahui bahwa *electronic service quality* pada aplikasi New Sakpole memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang. Meskipun hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan, masih terdapat beberapa aspek dalam indikator *electronic service quality* yang memerlukan peningkatan oleh pemerintah. Upaya perbaikan terhadap aspek-aspek tersebut diharapkan dapat semakin meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pembayaran PKB berbasis *online* melalui aplikasi New Sakpole di Kota Semarang.

Peningkatan pada *electronic service quality* dapat berpotensi mendorong masyarakat untuk terus memanfaatkan aplikasi New Sakpole pada penggunaan berikutnya, serta meningkatkan kesediaan masyarakat Kota Semarang dalam merekomendasikan aplikasi new sakpole kepada pihak lain. Aplikasi new sakpole memberikan *electronic service quality* atau kualitas pelayanan berbasis elektronik yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Semarang. Di dalam hal ini pemanfaatan teknologi komunikasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang cukup baik dan menimbulkan kepuasan masyarakat Kota Semarang dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* melalui aplikasi new sakpole.

Oleh karena itu, pemerintah daerah lain dapat menerapkan pelayanan publik berbasis aplikasi pelayanan kota terutama pada sektor perpajakan. Jika pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi seperti aplikasi new sakpole diterapkan di daerah lain dengan meningkatkan *electronic service quality* (kualitas pelayanan berbasis elektronik), maka hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini bahwa *electronic service quality* aplikasi new sakpole berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang. Pengaruh *electronic service quality* aplikasi new sakpole terhadap kepuasan masyarakat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang, dapat dikatatakan dengan baik. Hal ini dilihat dari hasil analisis data pada uji hipotesis parsial atau uji t yang memberikan hasil nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan segi nilai T-hitung $> T\text{-tabel}$ ($15,933 > 1,660$). *Electronic service quality* yang disediakan melalui aplikasi New Sakpole memiliki kontribusi yang kuat (72,1%) untuk memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis online di Kota Semarang, sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Peneliti menemukan beberapa aspek pada variabel *electronic service quality* yang perlu ditingkatkan oleh pemerintah. Aspek tersebut yaitu; fitur pencarian pada aplikasi New Sakpole belum sepenuhnya dapat diakses tanpa batasan waktu, aplikasi New Sakpole belum menyediakan panduan pembayaran PKB secara langsung di dalam aplikasi, sistem pada aplikasi New Sakpole masih

menimbulkan hambatan dalam proses penggunaan, dan aplikasi New Sakpole belum tersedia bagi pengguna perangkat iOS. Pernyataan tersebut menjadi dasar bagi pemerintah untuk mengembangkan aplikasi New Sakpole guna meningkatkan pemanfaatan layanan publik, khususnya dalam sektor pembayaran PKB berbasis online oleh masyarakat di Kota Semarang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. BAPENDA Provinsi Jawa Tengah perlu melakukan pengembangan dan memperbaiki aplikasi New Sakpole. Hal ini dilakukan agar pada fitur pencarian maupun fitur-fitur lainnya pada aplikasi new sakpole dapat diakses pengguna tanpa adanya batasan waktu, sehingga tidak terjadi hambatan berupa durasi pemuatan (*loading*) pada aplikasi new sakpole yang relatif lama.
2. BAPENDA Provinsi Jawa Tengah perlu melakukan pengembangan dan memperbaiki aplikasi New Sakpole dengan menyediakan panduan pembayaran PKB secara langsung di dalam aplikasi new sakpole. Hal ini dilakukan agar panduan tersebut tidak hanya tersedia melalui website resmi BAPENDA, tetapi tersedia di aplikasi new sakpole agar membantu pengguna yang memiliki keterbatasan dalam memahami proses pembayaran PKB berbasis *online* melalui aplikasi new sakpole maupun dalam penggunaan pelayanan publik berbasis aplikasi seperti aplikasi new sakpole ini.
3. Aplikasi new sakpole sebaiknya disediakan juga di *App Store*. Hal ini dilakukan agar dapat diakses lebih luas oleh masyarakat yang menggunakan perangkat iOS, sehingga berpotensi untuk meningkatkan tingkat pemanfaatan aplikasi New Sakpole secara merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, T. S., Purba, G. R. M., & Rahayu, H. (2024). Implementasi e-government sebagai bentuk perwujudan era Revolusi Industri 4.0 kontemporer. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(2), 4521–4535.
- Alia, S., & Utami, D. P. (2023). Quality of public service government to citizen (G2C) West Java Provincial Government through the Sambara application. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 15(1), 56–68.
- Hildawati, H., Erlianti, D., Afrizal, D., Hendrayady, A., Riwayati, A., Widyawati, W., Amane, A. P. O. (2024). Sistem administrasi negara: Teori dan praktik. PT Green Pustaka Indonesia.
- Ojasalo, J. (2010). E-service quality: A conceptual model. *International Journal of Arts and Sciences*, 3(7), 127–143.
- Pakpahan, R. E., Simanjorang, E. F. S., & Prayoga, Y. (2022). Performance evaluation of SAMSAT office employees in motor vehicle title transfer fee services at the Rantauprapat SAMSAT Office. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics*, 5(2), 887–901.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Presiden Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Presiden Republik Indonesia. (2015). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/41724/perpres-no-5-tahun-2015>
- Presiden Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Presiden Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/122030/pp-no-71-tahun-2019>
- Safitri, N. A., Jannah, F. H., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan pembayaran online terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya. *SIBATIK Journal*, 1(11), 2615–2628.

- Tjiptono, F. (2007). Service, quality, satisfaction (Edisi ke-2). Andi Offset.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Shankar, A., & Datta, B. (2020). Measuring e-service quality: a review of literature. *International Journal of Services Technology and Management*, 26(1), 77-100.
- Unaradjan, D. D. (2019). Metode penelitian kuantitatif. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing service quality: An international journal*, 13(3), 233-24