

Peran Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Newsakpole

Diah Pita Sari¹, Andini Tiara Diva², Fani Kusuma Styaningrum³, Akin Witri Gaoma⁴, Nabila Olga Fawnia⁵, Joko Tri Nugraha⁶

¹⁻⁶Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar

[1saripitadiah@gmail.com](mailto:saripitadiah@gmail.com), [2tiaraandini535@gmail.com](mailto:tiaraandini535@gmail.com), [3fanikususma030@gmail.com](mailto:fanikususma030@gmail.com), [4akinwitri@gmail.com](mailto:akinwitri@gmail.com), [5nabilaolga001@gmail.com](mailto:nabilaolga001@gmail.com), [6jokotrinugraha@untidar.ac.id](mailto:jokotrinugraha@untidar.ac.id),

Corresponding author: saripitadiah@gmail.com

Submitted: 04/12/2025; Revised: 17/12/2025; Published: 23/12/2025

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i2.413>

Abstract

This study aims to analyze the influence of ease of use and trust on the level of user satisfaction in utilizing the New Sakpole application of the Central Java Regional Police as a digital service for Motor Vehicle Tax (PKB) payment and annual STNK validation. The research employs a quantitative approach using a survey technique, in which data were collected through questionnaires distributed to active users of the application. Respondents were selected using purposive sampling with the criterion of having used the application at least once within the past year. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SmartPLS software. The results indicate that the ease of use variable has a positive and significant effect on user satisfaction. Similarly, the trust variable also shows a positive and significant influence on user satisfaction with the application. Simultaneously, both variables contribute strongly to determining the level of public satisfaction with the New Sakpole service. These findings emphasize that improving the quality of digital services particularly regarding ease of use and trust in process and data security should be a primary focus in the development of technology-based public service systems to enhance effectiveness, efficiency, and public loyalty toward government services.

Keywords: *Ease of Use, Trust, Public Satisfaction, New Sakpole Application, Digital Public Service.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kepercayaan (*trust*) terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi New Sakpole Polda Jawa Tengah sebagai layanan digital pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pengesahan STNK tahunan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi. Responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pengguna yang telah memanfaatkan layanan aplikasi setidaknya satu kali dalam setahun. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Demikian pula, variabel kepercayaan terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi yang kuat dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan New Sakpole. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital, khususnya terkait kemudahan penggunaan fitur serta kepercayaan terhadap keamanan proses dan data, perlu menjadi fokus utama pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi agar dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan loyalitas masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kepuasan Masyarakat, Aplikasi New Sakpole, Layanan Publik Digital.

Pendahuluan

Di zaman sekarang, perkembangan teknologi informasi dirasakan oleh semua lapisan masyarakat, baik untuk keperluan pribadi maupun pekerjaan. Salah satu keuntungan yang dirasakan adalah dalam layanan publik. Pada masa lalu, banyak keluhan dari masyarakat mengenai buruknya proses pelayanan yang diberikan, tetapi dengan kemajuan teknologi informasi, berbagai lembaga dan instansi mulai memperbarui sistem kerja mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, diharapkan akan mempermudah penyampaian layanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Azmi dan Asmarianti menunjukkan bahwa e-government, yang menggunakan alat elektronik, dapat meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Azmi dan Asmarianti, 2019). Oleh karena itu, teknologi informasi dapat mendukung aktivitas kerja dan membantu mencapai tujuan yang diinginkan oleh instansi. Teddy Jurnal menyatakan bahwa pelaksanaan dan keberhasilan dalam menyelesaikan tugas merupakan keuntungan dari pemanfaatan teknologi. Ada enam faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi, termasuk faktor sosial, emosi, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, dan kondisi pendukung (Rahmawati, 2008). Thompson menegaskan hal ini dengan menyatakan bahwa pengguna memiliki harapan terhadap teknologi dalam hidup mereka. Tingkat kesiapan pengguna berperan besar dalam keberhasilan teknologi tersebut. Terdapat dua faktor yang memengaruhinya, yaitu persepsi tentang manfaat teknologi dan kemudahan dalam penggunaannya (Al Rasyid, 2017).

Perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat ini mendorong sumber daya manusia untuk meningkatkan keterampilan dalam bidang teknologi. Ini menjadi tantangan besar bagi SDM dalam menguasai teknologi. Keberadaan teknologi informasi di lingkungan pemerintah, khususnya pemerintahan desa, mampu membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa, seperti pembangunan desa, pengelolaan kegiatan pemerintah setempat, pembinaan masyarakat desa, dan juga memperbaiki kesejahteraan warga. Hal ini dapat dicapai jika pihak SDM di pemerintah desa dan masyarakat desa menguasai teknologi, 2 / 3 sehingga tujuan pemerintahan yang baik (good government) dapat terwujud (Mulyapradan et al. , 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Atmajaya dan Wirata menekankan bahwa penggunaan sistem informasi desa memberikan manfaat bagi pemerintah desa karena lebih efisien, transparan, akuntabel, mendukung layanan publik yang lebih baik, serta memudahkan warga untuk mengakses informasi desa dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan (Atmajaya dan Wirata, 2021). Namun, jika SDM tidak mampu menguasai teknologi informasi, maka akan berdampak pada lambatnya pelayanan publik kepada masyarakat (Fathony et al. , 2021).

Organisasi menjalankan berbagai kegiatan, salah satunya adalah memberikan layanan, baik di dalam maupun luar organisasi. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap mutu dan kelancaran aktivitas organisasi hingga tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang baik akan tercermin dalam efektivitas dan efisiensi dari semua kegiatan yang dilakukan secara lancar. Semakin cepat dan tepat pelaksanaan, semakin baik pula kualitas layanannya (Mulyapradana, 2017). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik menjelaskan bahwa kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum adalah hak setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik (Fakhriyah et al. , 2022). Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang memuaskan pengguna jasa, baik melalui layanan teknis maupun administratif (Along, 2020).

Tinjauan Pustaka And Technology Acceptance (TAM)

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan persepsi individu mengenai seberapa mudah suatu teknologi dapat dioperasikan. Dalam layanan digital publik, kemudahan penggunaan menjadi faktor utama keberhasilan implementasi sistem karena memengaruhi sikap dan niat pengguna untuk memanfaatkannya (Davis, 1989). Penelitian Al Rasyid (2017) menunjukkan bahwa semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin besar kemungkinan masyarakat menerima dan menggunakannya secara berkelanjutan. Selain itu, kepercayaan (*trust*) juga menjadi aspek penting karena mencerminkan keyakinan pengguna terhadap keandalan, integritas, dan keamanan sistem. Gefen et al. (2003) dan Pavlou (2003) menegaskan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh langsung terhadap niat perilaku pengguna dalam menggunakan layanan elektronik, sehingga kombinasi kemudahan dan kepercayaan dapat meningkatkan penerimaan layanan digital oleh masyarakat (Azmi dan Asmarianti, 2019).

Kepuasan masyarakat dalam layanan publik menunjukkan sejauh mana ekspektasi pengguna terpenuhi melalui kualitas layanan yang diberikan. Menurut Parasuraman et al. (1988) melalui model SERVQUAL, kepuasan dipengaruhi oleh lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks aplikasi New Sakpole, kepuasan dapat dicapai apabila sistem menyediakan kemudahan akses, keamanan transaksi, serta kecepatan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana kemudahan penggunaan dan kepercayaan menjadi faktor penentu yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi New Sakpole.

Variabel Utama TAM

1. Kemudahan Penggunaan (PEOU)

Kemudahan penggunaan merupakan persepsi pengguna bahwa suatu sistem dapat dioperasikan dengan mudah, jelas, dan tidak membutuhkan usaha yang berlebihan. Dalam konteks pelayanan digital seperti aplikasi NEWSAKPOLE, kemudahan

penggunaan mencakup kemudahan memahami tampilan, kejelasan instruksi, akses cepat terhadap fitur, serta minimnya hambatan teknis selama proses layanan. Davis (1989) melalui TAM menegaskan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna menunjukkan sikap positif serta meningkatkan intensi untuk terus memanfaatkan layanan tersebut.

2. Kepercayaan (Trust)

Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna bahwa sistem digital aman, dapat diandalkan, mampu melindungi data pribadi, serta memiliki proses yang transparan dan bebas dari risiko penyalahgunaan. Pada layanan digital pemerintah seperti NEWSAKPOLE, kepercayaan muncul dari keamanan transaksi, ketepatan proses, konsistensi informasi, dan reputasi institusi penyedia layanan. Menurut Gefen et al. (2003), kepercayaan berperan penting dalam mendorong penerimaan teknologi, terutama pada sistem yang melibatkan transaksi elektronik dan pertukaran data sensitif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, menegaskan bahwa rasa aman, keyakinan terhadap reliabilitas sistem, serta kepercayaan pada integritas layanan merupakan faktor utama yang mendorong masyarakat untuk terus memanfaatkan layanan digital pemerintah.

3. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna merupakan kondisi ketika pengalaman yang diterima melalui penggunaan layanan digital mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Dalam konteks aplikasi NEWSAKPOLE, kepuasan muncul dari aspek seperti kecepatan pelayanan, kemudahan akses, keamanan transaksi, kejelasan informasi, serta efektivitas sistem dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) menjelaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh keandalan layanan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik. Kemudahan penggunaan dan kepercayaan terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa sistem yang mudah digunakan dan dapat dipercaya mampu meningkatkan kenyamanan, rasa aman, serta pengalaman positif masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis peran kemudahan penggunaan dan kepercayaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi NEWSAKPOLE Polda Jawa Tengah. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur variabel secara terstruktur dan menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik. Penelitian ini berfokus pada hubungan dan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis secara empiris berdasarkan data dari responden pengguna aplikasi.

Desain sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu, yakni masyarakat yang telah menggunakan aplikasi layanan digital NEWSAKPOLE minimal satu kali dalam satu tahun terakhir. Jumlah responden yang terlibat pada penelitian ini sebanyak 84 responden yang dianggap telah memenuhi syarat minimal untuk analisis statistik regresi. Pengambilan sampel dilakukan secara daring melalui penyebaran tautan kuesioner menggunakan Google Form untuk memudahkan akses responden.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup yang terdiri dari 21 butir pernyataan dengan skala pengukuran menggunakan Skala Likert 5 poin, mulai dari 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)* hingga 5 = Sangat Setuju (SS). Pernyataan pada kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, yaitu kemudahan penggunaan (perceived ease of use), kepercayaan (trust), dan kepuasan pengguna (customer satisfaction). Untuk memastikan kualitas instrumen, dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan analisis Corrected Item Total Correlation dan nilai Cronbach's Alpha.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS, dimulai dari uji validitas, reliabilitas, uji

normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan dilanjutkan dengan uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis digunakan untuk menentukan apakah kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna NEWSAKPOLE.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan berbagai macam metode salah satunya yaitu dengan menyebarkan kuesioner telah didapatkan hasil sebagai berikut

Tabel 3.1 Tabel Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	46	54,7
	Perempuan	38	45,3
	Total	84	100
Usia (Tahun)	18	2	2,3
	19	12	14,2
	22	11	13,0
	25	46	54,6
	26	13	15,4
	Total	84	100

Distribusi responden pada penelitian mengenai Aplikasi Newsakpole menunjukkan variasi yang cukup seimbang antara pengguna perempuan dan laki-laki. Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, tercatat bahwa dari total 84 responden, terdapat 38 responden perempuan (45,3%) dan 46 responden laki-laki (54,7%). Proporsi ini mengindikasikan bahwa partisipasi pengguna laki-laki sedikit lebih besar dibandingkan perempuan dalam memberikan tanggapan terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Perbedaan komposisi ini memberikan gambaran awal bahwa Aplikasi Newsakpole telah menjangkau kedua kelompok gender secara cukup merata. Keterlibatan laki-laki yang lebih tinggi dapat mencerminkan pola aktivitas atau kebutuhan layanan yang mungkin lebih sering diakses oleh pengguna laki-laki, terutama yang berkaitan dengan layanan lalu lintas dan administrasi kendaraan bermotor. Meskipun demikian, tingkat partisipasi perempuan yang juga signifikan menunjukkan bahwa aplikasi ini

digunakan oleh kelompok pengguna yang beragam. Heterogenitas gender pada sampel ini membantu memperkuat representativitas temuan penelitian, karena persepsi terkait kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap Aplikasi Newsakpole dapat bervariasi berdasarkan pengalaman setiap kelompok. Oleh karena itu, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menjadi aspek penting dalam memahami bagaimana aplikasi ini diterima oleh masyarakat secara lebih luas.

Hasil pengujian outer loading pada penelitian mengenai Aplikasi Newsakpole menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kepuasan Pengguna (Y1) memiliki nilai loading di atas 0,70. Hal ini menegaskan bahwa ketiga variabel tersebut diukur dengan indikator yang valid dan mampu merepresentasikan konstruksinya secara kuat. Pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1), indikator X1.3, X1.5, dan X1.7 memperoleh nilai loading sebesar 0,828, 0,812, dan 0,834. Nilai yang tinggi dan konsisten ini menunjukkan bahwa ketiga indikator tersebut sangat baik dalam menjelaskan persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan aplikasi. Artinya, semakin tinggi penilaian responden terhadap indikator-indikator tersebut, semakin kuat pula persepsi mereka bahwa aplikasi Newsakpole mudah digunakan.

Pada variabel Kepercayaan (X2), indikator X2.4, X2.7, dan X2.7 (berdasarkan tabel yang ditampilkan) masing-masing memiliki nilai loading 0,828, 0,855, dan 0,846. Nilai tersebut mencerminkan bahwa indikator-indikator ini memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menggambarkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Kepercayaan ini dapat berkaitan dengan keamanan data, keandalan informasi, serta keyakinan bahwa aplikasi bekerja sesuai harapan. Selanjutnya, untuk variabel Kepuasan Pengguna (Y1), indikator Y1.4, Y1.6, dan Y1.7 memiliki nilai loading 0,814, 0,775, dan 0,835. Meskipun nilai loading pada indikator Y1.6 sedikit lebih rendah, yaitu 0,775, indikator tersebut tetap memenuhi standar minimum dan masih dinilai layak. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator pada variabel Y1 mampu mencerminkan tingkat kepuasan pengguna secara konsisten, khususnya terkait pengalaman dalam menggunakan layanan Newsakpole.

Secara keseluruhan, hasil ini mengonfirmasi bahwa seluruh indikator pada ketiga variabel penelitian telah memenuhi kriteria convergent validity. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dapat dipercaya untuk mengukur pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Newsakpole, serta layak untuk digunakan pada tahap analisis model struktural berikutnya.

Table 3.2 Hypothesis Testing

Path	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T-Statistic	P-Value	Decision
ATU → PU	0.478	0.479	0.064	7.480	0.000	Accepted
PEOU → PU	0.369	0.376	0.073	5.082	0.000	Accepted

Hasil pengujian pada jalur Attitude Toward Using (ATU) → Perceived Usefulness (PU) menunjukkan nilai Original Sample (O) sebesar 0,478, T-Statistic sebesar 7,480, dan P-Value sebesar 0,000. Nilai T-Statistic yang lebih besar dari 1,96 serta P-Value yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa hipotesis diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi Newsakpole berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan aplikasi. Dengan kata lain, semakin positif sikap pengguna dalam menggunakan aplikasi, maka semakin tinggi pula persepsi bahwa aplikasi tersebut bermanfaat dalam mendukung kebutuhan layanan publik. Hasil ini sejalan dengan konsep TAM yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa sikap pengguna berperan penting dalam membentuk persepsi kegunaan suatu teknologi.

Selanjutnya, pada jalur Perceived Ease of Use (PEOU) → Perceived Usefulness (PU) diperoleh nilai Original Sample (O) sebesar 0,369, T-Statistic sebesar 5,082, dan P-Value sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis juga diterima, yang berarti kemudahan penggunaan aplikasi Newsakpole berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan aplikasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah

aplikasi digunakan, dipahami, dan dioperasikan, maka semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini memperkuat teori TAM yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* merupakan determinan penting dalam membentuk *perceived usefulness*, khususnya pada layanan digital berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini mendukung kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*, di mana sikap pengguna dan kemudahan penggunaan terbukti memiliki peran penting dalam meningkatkan persepsi kegunaan aplikasi Newsakpole. Dengan diterimanya seluruh hipotesis, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memiliki validitas struktural yang baik dan mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi layanan publik digital oleh masyarakat.

Tabel 3.3 Validitas

Indikator	X1	X2	Y1
X1.3	0.828		
X1.5	0.812		
X1.7	0.834		
X2.4		0.855	
X2.7		0.846	
Y1.4			0.814
Y1.6			0.775
Y1.7			0.835

Hasil pengujian reliabilitas dan validitas konstruk pada penelitian Aplikasi NewSakpole menunjukkan bahwa seluruh variabel—Kemudahan Penggunaan (X1),

Kepercayaan (X2), dan Kepuasan Pengguna (Y1)—telah memenuhi standar kelayakan instrumen dalam model TAM.

Pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1), nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,767, Rho_A sebesar 0,778, dan Composite Reliability (Rho_C) sebesar 0,865 menunjukkan bahwa indikator-indikator pada variabel ini memiliki konsistensi internal yang baik. Selain itu, nilai AVE sebesar 0,680 berada di atas batas minimum 0,50, sehingga indikator X1 dinyatakan valid secara konvergen. Hal ini menegaskan bahwa responden memberikan penilaian yang stabil dan konsisten terhadap aspek kemudahan penggunaan aplikasi NewSakpole.

Pada variabel Kepercayaan (X2), nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,617 dan Rho_A sebesar 0,617 masih berada dalam kategori reliabilitas yang dapat diterima pada penelitian sosial dengan konstruk psikologis. Sementara itu, nilai Composite Reliability sebesar 0,839 menunjukkan reliabilitas komposit yang kuat. Nilai AVE sebesar 0,723 juga memperlihatkan bahwa indikator kepercayaan memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan varians konstruk. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi dapat dipercaya dari segi keamanan, akurasi informasi, serta keandalan sistem.

Tabel 3.4 Realibilitas dan Validitas

Kontruk	Cronbach's Alpa	Rho_A	(Rho_C)	AVE
X1	0.767	0.778	0.865	0.680
X2	0.617	0.617	0.839	0.723
Y1	0.735	0.738	0.850	0.654

Selanjutnya, variabel Kepuasan Pengguna (Y1) memperoleh Cronbach's Alpha sebesar 0,735, Rho_A sebesar 0,738, dan Composite Reliability sebesar 0,850, yang menandakan bahwa indikator dalam konstruk ini memiliki stabilitas dan konsistensi yang baik. Nilai AVE sebesar 0,654 juga mengindikasikan bahwa indikator kepuasan mampu

menangkap lebih dari 65% varians yang ada dalam konstruk tersebut. Dengan demikian, indikator pada variabel Y1 dapat dinyatakan valid dan reliabel untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi NewSakpole.

Secara keseluruhan, hasil pengujian Construct Quality Measures ini memperlihatkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi semua persyaratan reliabilitas dan validitas dalam model TAM. Ini berarti setiap konstruk Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pengguna telah diukur dengan indikator yang layak, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap analisis model struktural untuk melihat hubungan antarvariabel dalam penggunaan Aplikasi NewSakpole.

Hasil perhitungan menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y1) telah memenuhi persyaratan validitas konvergen. Hal ini terlihat dari nilai loading factor yang seluruhnya berada di atas 0,70, yaitu $X1.3 = 0,828$, $X1.5 = 0,812$, $X1.7 = 0,834$ untuk variabel Kemudahan Penggunaan; $X2.4 = 0,855$ dan $X2.7 = 0,846$ untuk variabel Kepercayaan; serta $Y1.4 = 0,814$, $Y1.6 = 0,775$, dan $Y1.7 = 0,835$ untuk variabel Kepuasan Masyarakat. Menurut Hair et al. (2019), indikator dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai loading factor $\geq 0,70$ karena menunjukkan bahwa indikator mampu merepresentasikan konstruk laten secara optimal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam model penelitian ini valid dan layak digunakan.

Temuan ini turut mendukung prinsip dalam Technology Acceptance Model (TAM 1), di mana variabel perceived ease of use dan trust memiliki peran penting terhadap penerimaan teknologi.

Tabel 3.5 Loading Factor

Indikator	X1	X2	Y1
X1.3	0.828		
X1.5	0.812		
X1.7	0.834		
X2.4		0.855	
X2.7		0.846	
Y1.4			0.814

Y1.6	0.775
Y1.7	0.835

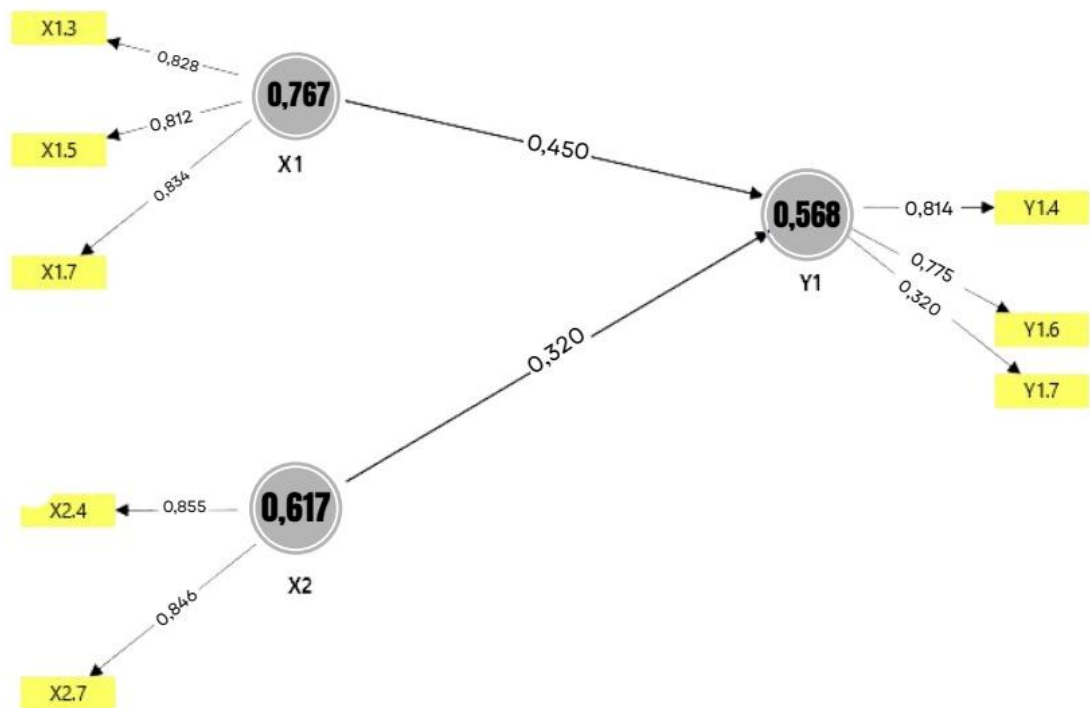
Hasil analisis menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y1) memiliki nilai loading factor di atas 0,70. Indikator variabel X1 berada pada kisaran 0,812–0,834, indikator X2 pada kisaran 0,846–0,855, dan indikator Y1 berada pada kisaran 0,775–0,835. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa setiap indikator memiliki validitas konvergen yang sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Hair et al. (2019) yang menjelaskan bahwa nilai loading factor $\geq 0,70$ menunjukkan bahwa indikator mampu menjelaskan variabel laten secara optimal, sehingga konstruk dapat dinyatakan valid secara konvergen.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Composite Reliability pada ketiga konstruk berada di atas angka 0,80, yaitu 0,865 untuk Kemudahan Penggunaan, 0,839 untuk Kepercayaan, dan 0,850 untuk Kepuasan Masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas internal yang kuat. Fornell dan La

Tabel 3.6 Residual – Skor Model dalam (Inner Model)

Indeks Kasus	X1.3	X1.5	X1.7	X2.4	X2.7	Y1.4	Y1.6	Y1.7
0	-0.013	0.308	-0.221	0.157	-0.161	0.078	0.062	-0.127
1	0.513	0.824	-1.062	-0.450	0.463	0.039	0.057	-0.087
2	-0.493	-0.134	0.524	-1.056	1.086	0.848	-1.705	0.744
3	-0.060	0.235	-0.126	0.763	-0.785	0.078	0.061	-0.127
4	0.034	0.381	-0.317	0.242	-0.249	-0.000	0.053	-0.047
5	-0.013	0.308	-0.221	0.157	-0.161	0.039	0.057	-0.087
6	-0.060	0.235	-0.126	0.027	-0.074	0.078	0.061	-0.127
7	-0.831	0.701	0.183	-0.450	0.463	-0.875	0.486	0.375
8	0.034	0.381	-0.317	0.242	-0.249	-0.000	0.053	-0.047
9	-0.539	-0.208	0.619	0.072	-0.074	0.078	0.061	-0.127
10	-0.013	0.308	-0.221	0.242	-0.249	0.039	0.057	-0.087
11	-0.493	-0.134	0.524	0.157	0.161	0.913	-0.376	-0.509
12	-0.013	0.308	-0.221	0.157	-0.161	0.039	0.057	-0.087

Hasil perhitungan Smart PLS pada penelitian mengenai pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada aplikasi NewSakpole menunjukkan bahwa kedua variabel laten memiliki kontribusi positif dalam membentuk kepuasan, meskipun nilai koefisien jalurnya terlihat masih lemah sebagaimana tampak pada diagram model struktural. Nilai konstruk Y1 yang berada pada kisaran 0.568 menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara moderat oleh variabel eksogen. Temuan ini sejalan dengan konsep dalam Technology Acceptance Model (TAM 1), di mana Davis (1989) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat mendorong sikap positif terhadap sebuah sistem karena pengguna merasa upaya yang dibutuhkan untuk mengoperasikannya menjadi lebih sedikit. Selain itu, kepercayaan juga berperan penting dalam konteks teknologi publik, sebagaimana dikemukakan oleh Gefen et al. (2003) bahwa kepercayaan memperkuat keyakinan pengguna untuk terus menggunakan layanan digital karena mereka merasa aman dan yakin terhadap reliabilitas sistem. Melalui analisis residual yang relatif kecil pada indikator-indikator konstruk, terlihat bahwa model yang dihasilkan cukup stabil dan tidak menunjukkan penyimpangan besar pada data. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan tetap menjadi komponen kunci yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi layanan publik berbasis digital.



Gambar 3.1 Gambar Bootstrapping Analysis

Hasil analisis jalur (path analysis) pada penelitian mengenai Aplikasi Newsakpole menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kepercayaan (X2) memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y1). Pada gambar model struktural, terlihat bahwa nilai koefisien jalur dari X1 ke Y1 sebesar 0,450, sedangkan nilai koefisien jalur dari X2 ke Y1 sebesar 0,320.

Nilai tersebut mengindikasikan bahwa Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh lebih kuat dibandingkan Kepercayaan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Newsakpole. Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan, maka kepuasan yang dirasakan pengguna cenderung semakin meningkat.

Selain itu, nilai R-Square pada variabel Y1 sebesar 0,568, yang berarti bahwa sebesar 56,8% variabel Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan, sedangkan sisanya sebesar 43,2% dipengaruhi oleh

variabel lain di luar penelitian ini. Nilai ini menunjukkan bahwa model yang digunakan cukup mampu menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian.

Indikator pada variabel Kemudahan Penggunaan menunjukkan nilai loading masing-masing sebesar X1.3 (0,828), X1.5 (0,812), dan X1.7 (0,834). Nilai ini menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu mewakili konstruk Kemudahan Penggunaan secara baik.

Sedangkan pada variabel Kepercayaan, nilai loading pada indikator X2.4 sebesar 0,855 dan indikator X2.7 sebesar 0,846. Kedua nilai tersebut memenuhi kriteria validitas sehingga menggambarkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

Pada variabel Kepuasan Pengguna, tiga indikator yang digunakan memperoleh nilai outer loading Y1.4 (0,814), Y1.6 (0,775), dan Y1.7 (0,835). Ketiga indikator tersebut telah memenuhi syarat validitas karena berada di atas batas minimal yaitu 0,70 sehingga layak dipertahankan.

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kemudahan penggunaan dan kepercayaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi New Sakpole sebagai layanan publik digital milik Polda Jawa Tengah. Berdasarkan hasil pengujian instrumen menggunakan SmartPLS, keseluruhan indikator pada variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini layak dan mampu merepresentasikan konstruk penelitian secara akurat, sehingga hasil analisis dapat dipercaya untuk menjelaskan fenomena yang diteliti.

Hasil analisis model struktural menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi New Sakpole. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kepercayaan, yang mengindikasikan bahwa sistem yang mudah dipahami, mudah diakses, dan tidak menyulitkan pengguna menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Selain itu, nilai R-Square sebesar 0,568 menunjukkan bahwa kemudahan

penggunaan dan kepercayaan mampu menjelaskan 56,8% variasi kepuasan pengguna, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini sejalan dengan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan pentingnya persepsi kemudahan dan kepercayaan dalam penerimaan teknologi.

Pada temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital perlu difokuskan pada penyederhanaan sistem serta penguatan aspek kepercayaan, khususnya terkait keamanan data dan keandalan layanan. Pemerintah dan instansi penyelenggara layanan publik diharapkan dapat terus mengembangkan aplikasi New Sakpole agar lebih ramah pengguna dan transparan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Allcott, H., & Gentzkow, M., 2017. Social media and fake news in the 2016 election. *Journal of Economic Perspectives*, 31(2), pp.211–236. Available at: <https://doi.org/10.1257/jep.31.2.211>.
- Available at: <https://www.popularmechanics.com/flight/a4650/4332920/>. [Accessed 10 December 2025].
- Castells, M., 2013. *Communication Power*. 2nd ed. London: Oxford University Press.
- Detikcom, 2019. Inkonsistensi Klaim Kemenangan Prabowo. [Online]. Available at: <https://news.detik.com/berita/d-4584171/inkonsistensi-klaim-kemenangan-prabowo>. [Accessed 10 December 2025].
- Mastel, 2019. Hasil Survey Wabah Hoax Nasional 2019. [Online]. Available at: <https://mastel.id/hasil-survey-wabah-hoax-nasional-2019/>. [Accessed 10 December 2025].
- Reid, C., Greaves, L., & Kirby, S., 2017. *Experience Research Social Change: Critical Methods*. 3rd ed. Toronto, ON: University of Toronto Press.

- Sinclair, R., 2017. The Indigenous child removal system in Canada: An examination of legal decision-making and racial bias. *First Peoples Child & Family Review*, 11(2), pp.8–18. Available at: <https://fpcfr.com/index.php/FPCFR/article/view/310>. [Accessed 10 December 2025].
- Stier, S., Bleier, A., Lietz, H., & Strohmaier, M., 2018. Election campaigning on social media: Politicians, audiences, and the mediation of political communication on Facebook and Twitter. *Political Communication*, 35(1), pp.50–74. Available at: <https://doi.org/10.1080/10584609.2017.1334728>.
- Stringer, E. T., 2014. *Action Research*. 4th ed. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Truth and Reconciliation Commission of Canada, 2012. *Truth and Reconciliation Commission of Canada: Calls to Action*. [Online]. Available at: http://trc.ca/assets/pdf/Calls_to_Action_English2.pdf. [Accessed 10 December 2025].
- Ward, L., 2009. 2009 breakthrough awards. *Popular Mechanics*, 186(11), pp.62–73.
- Willis, J. W., & Edwards, C. (eds.), 2014. *Action Research: Models, Methods, and Examples*. Charlotte, NC: Information Age.