

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan terhadap warga negara menuntut instansi penyedia pelayanan lebih bertanggung jawab terhadap pelanggannya, tidak hanya sekedar melayani. Upaya yang dilakukan oleh Bapenda Kabupaten Jember dalam meningkatkan dan mencapai target PAD dengan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang saat ini dilakukan di salah satu Kabupaten di Propinsi Jawa Timur adalah sistem pelayanan aplikasi *J-Mbako*. Aplikasi produk Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Jember tersebut diberi nama '*J-Mbako*' yang merupakan akronim dari Jember Mbayar Pajak *Online*. Dengan pelayanan dan penggunaan aplikasi yang mudah akan membuat masyarakat puas dan berkomitmen untuk terus menggunakan pelayanan tersebut. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 176 responden yaitu masyarakat pengguna *J-Mbako*. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan aplikasi WarpPLS 7.0. Hasil analisis data menunjukkan (1) variabel kualitas pelayanan dan *perceived ease of use* secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan. (2) variabel kualitas pelayanan, *perceived ease of use*, dan kepuasan secara langsung berpengaruh positif terhadap komitmen. (3) variabel kualitas pelayanan dan *perceived ease of use* secara tidak langsung berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen berkelanjutan melalui kepuasan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *perceived ease of use*, kepuasan, komitmen

## **ABSTRACT**

*Public services, which are a form of service to citizens, require service providers to be more responsible for their customers, not just serving. Efforts made by the Jember Regency Bapenda to increase and achieve PAD targets by providing the best service to the community. One of the public services currently being provided in one of the districts in East Java Province is the J-Mbako application service system. The Jember Regency Regional Revenue Agency (Bapenda) product application is named 'J-Mbako' which is an acronym for Jember Mbayar Tax Online. With easy service and application use, people will be satisfied and committed to continuing to use the service. The number of samples in this study was 176 respondents, namely people who use J-Mbako. The analysis technique used is Structural Equation Model (SEM) using the WarpPLS 7.0 application. The results of data analysis show (1) the variables of service quality and perceived ease of use directly have a positive effect on satisfaction. (2) the variables of service quality, perceived ease of use, and satisfaction directly have a positive effect on commitment. (3) the variables of service quality and perceived ease of use indirectly have a significant positive effect on sustainable commitment through satisfaction.*

*Keywords : service quality, perceived ease of use, satisfaction, commitment*