

Analisis Kesuksesan Aplikasi Samsat *Mobile* Jawa Barat (Sambara) Menggunakan Pendekatan Model *Delone And Mclean* (Studi Kasus: Samsat Kabupaten Purwakarta)

Edi Purwanto^{#1}, Mutiara Andayani^{*2}, Moch Hafid^{#3}

#Program Studi Teknik Informatika Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana Purwakarta

Jl. Cikopak No.53, Sadang Purwakarta Jawa Barat

¹edipurwanto66@wastukencana.ac.id

²mutiara@wastukencana.ac.id

³mhafid@wastukencana.ac.id

Abstract—The West Java Regional Revenue Agency (Bapenda) collaborates with the West Java Regional Police to provide electronic-based public services through the Sambara application—an innovation for checking motor vehicle taxes in the West Java region. This study aims to analyze the factors influencing the successful use of the Sambara application by the Purwakarta community by applying the DeLone and McLean model, which includes system quality, information quality, service quality, user satisfaction, and net benefits. Data was collected through a survey using Google Forms, with 135 fully completed questionnaires, and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) through IBM SPSS 25 and AMOS 24. The results indicate that system quality, information quality, and service quality have a significant relationship with user satisfaction, which ultimately impacts the net benefits of using the Sambara application. These findings are expected to contribute to the improvement of digital service quality for the community.

Keywords—Sambara, Delone and McLean, SEM

Abstrak—Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Barat bekerja sama dengan Kepolisian Daerah Jawa Barat dalam menyediakan layanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi Sambara, sebuah inovasi untuk pengecekan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penggunaan aplikasi Sambara oleh masyarakat Purwakarta dengan menerapkan model DeLone and McLean, yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Data dikumpulkan melalui survei menggunakan Google Forms, dengan 135 kuesioner yang terisi lengkap dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) melalui IBM SPSS 25 dan AMOS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada manfaat bersih dari penggunaan aplikasi

Sambara, sehingga temuan ini diharapkan dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan digital bagi masyarakat.

Kata kunci— Sambara, DeLone and McLean, SEM

I. PENDAHULUAN

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang sedang menggencarkan penerapan konsep *Smart City* pada wilayahnya. Konsep dasar *Smart City* adalah mewujudkan sebuah komunitas/lingkungan bagi masyarakat yang efisien, berkelanjutan, dan memberikan rasa aman. Semakin berkembangnya teknologi komunikasi dan komputer di era globalisasi dapat mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia [1].

Melalui pemanfaatan teknologi tersebut pemerintah mampu menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat bekerjasama dengan Kepolisian Daerah Jawa Barat menyediakan layanan publik berbasis elektronik berupa produk *e-system*, yaitu Samsat *Mobile* Jawa Barat (Sambara).

Sambara adalah inovasi berbasis elektronik yang dibuat Bapenda Jawa Barat yang fungsinya untuk melakukan pengecekan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat. Dengan hadirnya aplikasi Sambara, Bapenda Jawa Barat berharap dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak di wilayah Jawa Barat [2].

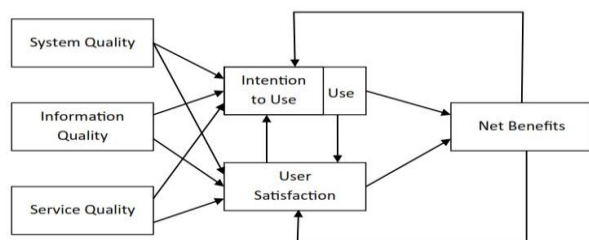
Salah satu aspek yang dapat diukur dalam pemanfaatan aplikasi Sambara adalah tingkat keberhasilannya. Hal ini sangat penting karena keberhasilan aplikasi mencerminkan sejauh mana aplikasi Sambara memberikan manfaat bagi masyarakat. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu aplikasi, diperlukan metode analisis yang dapat membuktikan efektivitasnya. Salah satu metode yang

digunakan untuk menganalisis keberhasilan aplikasi adalah model yang dikembangkan oleh *DeLone* dan *McLean*.

Penelitian ini berfokus pada persepsi individu, yang mencakup aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih (*net benefits*) dari penggunaan aplikasi Sambara. Kajian ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna serta pencapaian tujuan penelitian, terutama dalam menilai apakah konten yang tersedia dalam aplikasi Sambara berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pengguna.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean* model penelitian yang dikembangkan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Pada model *DeLone* dan *McLean* atau yang lebih dikenal dengan *D&M IS Success* ini dimensi-dimensi kesuksesannya saling berkaitan seperti yang terlihat pada gambar 1 [2].



Gambar. 1 Model Dasar *DeLone* dan *McLean* (2003)

A. Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang dapat berupa kemudahan dalam penggunaan, keandalan sistem itu sendiri, kecanggihan dan waktu dalam merespon.

Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, andal dan canggih mereka tidak memerlukan upaya banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan [3].

B. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. kualitas informasi dapat berupa hasil output informasi tersebut mudah dimengerti, akurasi, kelengkapan, dan waktu yang tepat. Suatu sistem aplikasi dari penggunaan TI harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan/organisasi [4].

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan

tetap mendapat kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan berarti kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari organisasi. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi [5].

D. Kepuasan Pengguna

Kepuasan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pelaku bisnis, dimana tingkat kepentingan dan harapan pengguna serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Para pelaku bisnis harus dapat memahami konsep kepuasan pengguna dengan baik apabila mereka ingin memenangkan persaingan. Pada hakekatnya suatu bisnis bertujuan untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Perusahaan berusaha untuk dapat menciptakan dan mempertahankan agar tetap menggunakan jasanya dalam melakukan transaksi.

Semakin tinggi kualitas sistem dan kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai [6], [7].

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif [8]. Penelitian ini juga merupakan penelitian deskriptif dengan tipe kausal (sebab-akibat). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang berisi persepsi responden mengenai aplikasi Sambara yang mereka gunakan.

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Sambara Kabupaten Purwakarta dengan jumlah yang tidak diketahui. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Lemeshow* sebagai berikut [9]:

$$n = \frac{z^2_1 - a/2P (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

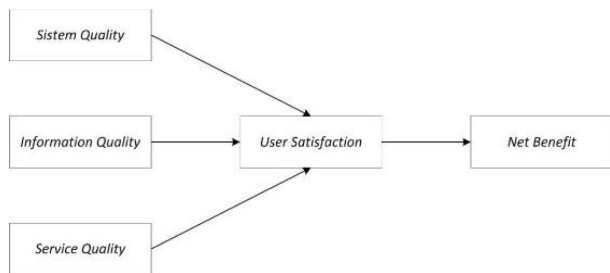
$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Sehingga jika berdasarkan rumus di atas maka n yang didapatkan adalah 97 orang dibulatkan menjadi 100 orang, maka jumlah sampel penelitian yang harus didapat yaitu sebesar 100 responden.

Dalam penelitian ini, digunakan model *DeLone* dan *McLean* dengan menggunakan lima konstruk, yaitu:

kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan *net benefits*.



Gambar. 2 Model Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam pengembangan model di atas dapat dinyatakan sebagai berikut:

- H1 : Kualitas sistem (*Quality System*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi samsat mobile Jawa Barat (Sambara).
- H2 : Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi samsat mobile Jawa Barat (Sambara).
- H3 : Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi samsat mobile Jawa Barat (Sambara).
- H4 : Kepuasan (*User Satisfaction*) pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) dalam implementasi aplikasi samsat mobile Jawa Barat (Sambara).

Sesuai dengan model analisis yang digunakan dalam penelitian ini, variabel yang digunakan meliputi variabel eksogen, variabel endogen, dan indikator (variabel terukur). Definisi operasional variabel eksogen, variabel endogen, dan indikator sebagaimana pada tabel 1.

TABEL 1. KONSTRUK DAN INDIKATOR

Variabel	Indikator	Kode
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kemudahan dipelajari	KS1
	Kemudahan untuk diakses	KS2
	Kecepatan akses	KS3
	Keandalan	KS4
	Keamanan Sistem	KS5
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Kelengkapan Informasi	KI1
	Mudah dipahami	KI2
	Keakuratan informasi	KI3
	Relevan	KI4
	Ketepatan waktu	KI5
Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	Keandalan	KP1
	Jaminan	KP2
	Empati	KP3
	Responsif	KP4
	Bukti langsung	KP5
Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)	Kepuasan menyeluruh	US1
	Mengakses kembali	US2
	Format	US3
	Efektif	US4
	Kepuasan informasi	US5
	Efektif	NB1

Variabel	Indikator	Kode
Manfaat-Manfaat	Menghemat waktu	NB2
	Mudah ditelusuri	NB3
Bersih (<i>Net Benefits</i>)	Meningkatkan pengetahuan	NB4
	Mempermudah pengguna	NB5

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey dan observasi langsung. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan. Teknik ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden.

Pada penelitian ini, teknik analisis data menggunakan alat analisis *Structural Equation Model* (SEM) dari paket *software* statistik AMOS versi 24.0 dalam model dan pengujian hipotesis. Analisis dilakukan menggunakan dua macam teknik, yaitu *Confirmatory Factor Analysis* atau analisis faktor konfirmatori dan *Regression Weight* pada SEM [11].

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* (*Pearson*) dengan bantuan *software* SPSS Statistics 25. Pada uji validitas sampel ini diketahui *r* tabel dengan tingkat kesalahan 5% dan *df* = 30-2; 28 adalah 0,361 [12]. Hasil pengujian dengan SPSS ditunjukkan pada tabel 2.

TABEL 2. HASIL UJI VALIDITAS

NO	Atribut Penerimaan	rHitung	rTabel	Keterangan
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)				
1	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) mudah dipelajari dan digunakan.	0,906	0,361	Valid
2	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) mudah untuk di akses.	0,869	0,361	Valid
3	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) memiliki kecepatan akses yang baik.	0,868	0,361	Valid
4	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) dapat diandalkan.	0,846	0,361	Valid
5	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) sangat aman untuk diakses	0,785	0,361	Valid
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)				
1	Informasi dalam aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) lengkap.	0,872	0,361	Valid
2	Informasi dalam aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) mudah untuk dipahami.	0,884	0,361	Valid
3	Informasi dalam aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) akurat.	0,805	0,361	Valid
4	Kandungan informasi dalam aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) sesuai dengan kebutuhan.	0,826	0,361	Valid

NO	Atribut Penerimaan	rHitung	rTabel	Keterangan
5	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) menyajikan informasi yang <i>up to date</i>	0,904	0,361	Valid
Kualitas Pelayanan (Service Quality)				
1	BAPENDA Jawa Barat mempunyai tim IT yang handal dalam memberikan pelayanan aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara).	0,846	0,361	Valid
2	Layanan aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) memberikan jaminan keamanan akses.	0,837	0,361	Valid
3	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) memberikan pelayanan yang fokus dan ramah dalam pembayaran pajak.	0,837	0,361	Valid
4	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) memiliki respon yang baik dalam mengatasi masalah pembayaran pajak.	0,802	0,361	Valid
5	Tampilan antarmuka (<i>interface</i>) aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) berkualitas dan menarik.	0,865	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)				
1	Secara keseluruhan saya puas dengan layanan aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara).	0,880	0,361	Valid
2	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali.	0,843	0,361	Valid
3	Informasi di dalam aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) disajikan dengan format yang baik.	0,849	0,361	Valid
4	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) secara efektif mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna.	0,851	0,361	Valid
5	Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara).	0,873	0,361	Valid
Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefits)				
1	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) lebih efektif dari aplikasi sejenis.	0,877	0,361	Valid
2	Penggunaan layanan aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara)	0,772	0,361	Valid

NO	Atribut Penerimaan	rHitung	rTabel	Keterangan
	mampu menghemat waktu.			
3	Bukti pembayaran pajak aplikasi Sambara mudah untuk ditelusuri.	0,743	0,361	Valid
4	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) dapat meningkatkan pengetahuan saya seputar pembayaran pajak.	0,842	0,361	Valid
5	Aplikasi samsat <i>mobile</i> Jawa Barat (Sambara) mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang di sediakan.	0,842	0,361	Valid

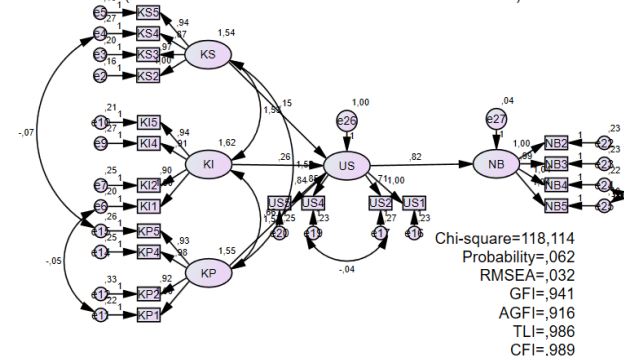
Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dibantu dengan *software* SPSS Statistics 25.0. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.

TABEL 3. HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	0,950	5
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0,940	5
Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	0,914	5
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0,925	5
Manfaat-Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	0,902	5
Keseluruhan	0,983	25

Dari kuesioner yang sudah disebarakan kepada responden sebanyak 135 kuesioner terisi lengkap dan dapat dianalisis. Diperoleh karakteristik jenis kelamin laki-laki 111 (82,2%) dan perempuan 24 (17,8%), dengan karakteristik umur 26-30 tahun sebanyak 57 (42,2%), 21-25 tahun sebanyak 41 (30,4%), 30-35 tahun sebanyak 27 (20,0%), dan 35-40 tahun sebanyak 10 (7,4).

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI SAMSAT MOBILE JAWA BARAT (SAMBARA) MENGGUNAKAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS: SAMSAT KABUPATEN PURWAKARTA)



Gambar. 3 Model Keseluruhan Hasil Modifikasi

Data yang dikumpulkan diedit, ditabulasi dan dilakukan pula uji normalisasi serta uji outlier, kemudian dianalisis dengan analisis faktor konfirmatori pada AMOS V.24 tiap-tiap variabel diuji dengan goodness-of fit sesuai dengan tahap-tahap dalam SEM. Apabila tiap variabel sudah menunjukkan model yang fit kemudian dimasukkan ke dalam full model dan model telah mengalami modifikasi. Hasil analisis model persamaan struktural disajikan dalam gambar 3.

Berdasarkan output path diagram pada gambar 3, berikut hasil pengujian:

TABEL 4. HASIL PENGUJIAN MODIFIKASI MODEL PENELITIAN

Kriteria Model-Fit	Hasil Uji	Cut off value	Evaluasi
Chi Square (df=96)	118,114	119,870	Tinggi
CMIN / DF	1,230	≤ 2,00	Tinggi
GFI (Goodness of fit)	0,941	≥ 0,90	Tinggi
AGFI (Adjusted GFI)	0,916	≥ 0,90	Tinggi
RMSEA (Root-mean-square error of approximation)	0,032	≤ 0,08	Tinggi
TLI (Tucker-Lewis Index)	0,986	≥ 0,95	Tinggi
CFI (Confirmatory fit index)	0,989	≥ 0,95	Tinggi

Hasil pengujian terhadap hipotesis dapat diketahui dengan melihat regression weight sebagai berikut.

TABEL 5. NILAI REGRESSION WEIGHT PENELITIAN KESELURUHAN

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Ket
US <--- KS	,149	,412	,362	***	Diterima
US <--- KI	,256	,469	,545	,027	Diterima
US <--- KP	,657	,657	1,000	,045	Diterima
NB <--- US	,823	,041	19,96	***	Diterima
KS2 <--- KS	1,000				
KS3 <--- KS	,970	,042	23,31	***	Diterima
KS4 <--- KS	,865	,044	19,64	***	Diterima
KS5 <--- KS	,936	,040	23,39	***	Diterima
KI1 <--- KI	1,000				
KI2 <--- KI	,898	,044	20,37	***	Diterima
KI4 <--- KI	,906	,045	19,91	***	Diterima
KI5 <--- KI	,936	,043	21,75	***	Diterima
KP1 <--- KP	1,000				
KP2 <--- KP	,923	,051	18,21	***	Diterima
KP4 <--- KP	,977	,048	20,54	***	Diterima
KP5 <--- KP	,933	,047	19,73	***	Diterima
US1 <--- US	1,000				
US2 <--- US	,706	,040	17,77	***	Diterima
US4 <--- US	,846	,040	20,90	***	Diterima
US5 <--- US	,840	,041	20,58	***	Diterima
NB2 <--- NB	1,000				

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Ket
NB3 <--- NB	,987	,051	19,35	***	Diterima
NB4 <--- NB	1,042	,052	19,91	***	Diterima
NB5 <--- NB	1,041	,045	23,09	***	Diterima

Hasil pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini secara ringkas ditunjukkan pada tabel 6.

TABEL 6. HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

Hipotesis	Keterangan
H1. Kualitas sistem (Quality System) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction) aplikasi samsat mobile Jawa Barat (Sambara).	Didukung (P = ***)
H2. Kualitas Informasi (Information Quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction) aplikasi samsat mobile Jawa Barat (Sambara).	Didukung (P = 0,027)
H3. Kualitas Pelayanan (Service Quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction) aplikasi samsat mobile Jawa Barat (Sambara).	Didukung (P = 0,045)
H4. Kepuasan (User Satisfaction) pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manafaat bersih (Net Benefits) dalam implementasi aplikasi samsat mobile Jawa Barat (Sambara).	Didukung (P = ***)

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Sistem (Quality System), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction) dalam penggunaan aplikasi Sambara. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem yang diterapkan, semakin akurat dan relevan informasi yang disajikan, serta semakin optimal pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna dalam mengakses layanan pajak kendaraan bermotor secara digital.

Berdasarkan hasil penelitian ini, model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna serta manfaat bersih dalam penggunaan aplikasi Sambara. Namun, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang perlu diperhatikan.

Salah satu keterbatasan utama adalah jumlah sampel yang masih relatif sedikit, sehingga hasil penelitian mungkin belum sepenuhnya mencerminkan keseluruhan populasi pengguna aplikasi Sambara. Dengan jumlah sampel yang terbatas, terdapat kemungkinan bias dalam hasil yang diperoleh, terutama terkait variasi pengalaman pengguna dari berbagai latar belakang atau daerah yang belum terwakili secara optimal [13].

Selain itu, penelitian ini masih berfokus pada aspek kepuasan pengguna dan manfaat bersih dalam jangka pendek, sementara dampak jangka panjang dari penggunaan aplikasi ini terhadap kepatuhan pajak atau efektivitas penerimaan daerah belum dieksplorasi lebih jauh. Faktor eksternal seperti perubahan kebijakan

pemerintah, perkembangan teknologi, serta peningkatan literasi digital masyarakat juga berpotensi memengaruhi hasil yang belum diteliti lebih mendalam [14].

REFERENSI

- [1] H. Zhu, L. Shen, and Y. Ren, "How can smart city shape a happier life? The mechanism for developing a Happiness Driven Smart City," *Sustain. cities Soc.*, vol. 80, p. 103791, 2022.
- [2] Armeliadinda and E. Azis, "Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pajak (Studi kasus pada aplikasi Sambara di Jawa Barat)," *J. ntof e-Proceeding Manag.*, vol. 7, no. 2, pp. 2406–2415, 2020.
- [3] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [4] G. Jiang, F. Liu, W. Liu, S. Liu, Y. Chen, and D. Xu, "Effects of information quality on information adoption on social media review platforms: Moderating role of perceived risk," *Data Sci. Manag.*, vol. 1, no. 1, pp. 13–22, 2021.
- [5] M. A. Camilleri, "Evaluating service quality and performance of higher education institutions: a systematic review and a post-COVID-19 outlook," *Int. J. Qual. Serv. Sci.*, vol. 13, no. 2, pp. 268–281, 2021.
- [6] M. M. M. Abbad, "Using the UTAUT model to understand students' usage of e-learning systems in developing countries," *Educ. Inf. Technol.*, vol. 26, no. 6, pp. 7205–7224, 2021.
- [7] K. N. F. Syahnur and M. T. Dharsana, "Analisis Kesuksesan Penerapan E-Filing Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean," *SEIKO J. Manag. & Bus.*, vol. 5, no. 2, pp. 362–370, 2022.
- [8] J. Tacq, "Causality in qualitative and quantitative research," *Qual. & Quant.*, vol. 45, no. 2, pp. 263–291, 2011.
- [9] P. S. Levy and S. Lemeshow, *Sampling of populations: methods and applications*. John Wiley & Sons, 2013.
- [10] P. H. Saputro, A. D. Budiyanto, A. Santoso, and others, "Model DeLone and McLean untuk mengukur kesuksesan e-government Kota Pekalongan," *Sci. J. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2015.
- [11] S. Santoso, "Analisis structural equation modelling (SEM) menggunakan AMOS 26," 2021.
- [12] I. Ghozali, "Software Analisis Multivariate dengan Program SPSS," *Semarang BP Univ. Diponegoro*, 2005.
- [13] M. K. Jamieson, G. H. Govaart, and M. Pownall, "Reflexivity in quantitative research: A rationale and beginner's guide," *Soc. Personal. Psychol. Compass*, vol. 17, no. 4, p. e12735, 2023.
- [14] R. Zámečník, "The measurement of employee motivation by using multi-factor statistical analysis," *Procedia-Social Behav. Sci.*, vol. 109, pp. 851–857, 2014.