

Studi Penerapan Model DeLone–McLean dalam Menilai Kepuasan Pengguna Aplikasi Sapawarga untuk Pembayaran Pajak Kendaraan

Dina Nazilah¹, Taufik Hidayatulloh^{2*}, Renny Oktapiani³, Ramdhan Saepul Rohman⁴,
Lestari Yusuf⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Bina Sarana Informatika

e-mail: ¹ dinanazilah783@gmail.com, ² taufik.tho@bsi.ac.id, ³ renny.rop@bsi.ac.id, ⁴ ramdhan.rpe@bsi.ac.id, ⁵ lestari.lyf@bsi.ac.id

Abstrak

Aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps hadir sebagai inovasi digital yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Jawa Barat dalam mengakses layanan publik, khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kendala seperti sering terjadi error saat transaksi, gangguan pengunduhan e-SKKP, serta server yang tidak merespons meski jaringan stabil. Selain itu, pengguna tetap diwajibkan datang ke Samsat karena belum tersedianya layanan pengiriman STNK secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi, menggunakan model DeLone & McLean, yang mencakup empat variabel utama yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Dengan pendekatan kuantitatif dan analisis Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, berdasarkan hasil kuesioner, sistem dinilai “sukses” dengan keberhasilan sebesar 76,4%, meski masih terdapat 23,6% aspek yang perlu diperbaiki.

Kata kunci: DeLone & McLean, Kepuasan, Pajak, Sapawarga, SmartPLS.

Abstract

The Sapawarga-Jabar Super Apps application is a digital innovation that aims to make it easier for the people of West Java to access public services, particularly motor vehicle tax payments. However, its implementation has not been entirely optimal as there are still obstacles such as frequent errors during transactions, e-SKKP download disruptions, and servers that do not respond even when the network is stable. Additionally, users are still required to visit the Samsat office because the online delivery service for vehicle registration certificates is not yet available. This study aims to assess user satisfaction with the application, using the DeLone & McLean model, which covers four main variables, namely system quality, information quality, service quality, and user satisfaction. It uses a quantitative approach and Partial Least Squares–Structural Equation Modelling (PLS-SEM) analysis. The results of the study show that information quality and service quality have a significant effect on user satisfaction, while system quality does not have a significant effect on user satisfaction. Meanwhile, based on the questionnaire results, the system is considered ‘successful’ with a success rate of 76.4%, although there are still 23.6% aspects that need improvement.

Keywords: DeLone & McLean, Satisfaction, Tax, Sapawarga, SmartPLS

1. Pendahuluan

Saat ini, pajak daerah memegang peranan penting sebagai sumber utama pendapatan pemerintah daerah, dimana pajak kendaraan bermotor menjadi penyumbang terbesar dalam pendapatan daerah (Maulana & Septiani, 2022). Kantor pelayanan pendapatan daerah wilayah

Kabupaten Sukabumi I Cibadak atau dikenal sebagai SAMSAT Cibadak merupakan lembaga yang berperan dalam menghimpun pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak (Akasah, 2025). Meskipun berkontribusi besar terhadap penerimaan pajak dan pelayanan publik, instansi ini masih menghadapi tantangan, terutama rendahnya kepatuhan

wajib pajak akibat antrian panjang dan proses yang dianggap rumit (Goesmawati et al., 2024).

Sebagai respons terhadap berbagai persoalan, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat bersama Tim Pembina Samsat Jawa Barat menghadirkan inovasi layanan untuk mempermudah proses pembayaran pajak (Satibi et al., 2024). Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah peluncuran aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps di Jawa Barat yang memiliki tujuan untuk memodernisasi dan meningkatkan efisiensi layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital (Purnamasari & Muhibullah, 2023). Aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps diperkenalkan oleh Pemprov Jawa Barat tahun 2019, dengan dilengkapi fitur untuk mempermudah administrasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Satibi et al., 2024).

Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan masalah yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Hal ini terlihat dari rating 3,8 di *Google Playstore* dan beberapa ulasan menyebutkan aplikasi belum optimal untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor, sering mengalami *error* saat pembayaran, dan menghambat pengunduhan e-SKKP. Server sering tidak merespons saat pendaftaran meski jaringan internet stabil. Pengguna juga tetap harus datang ke Samsat karena tidak tersedia opsi pengiriman STNK. Berdasarkan berbagai keluhan tersebut, diperlukan analisis berbasis teori untuk menilai apakah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

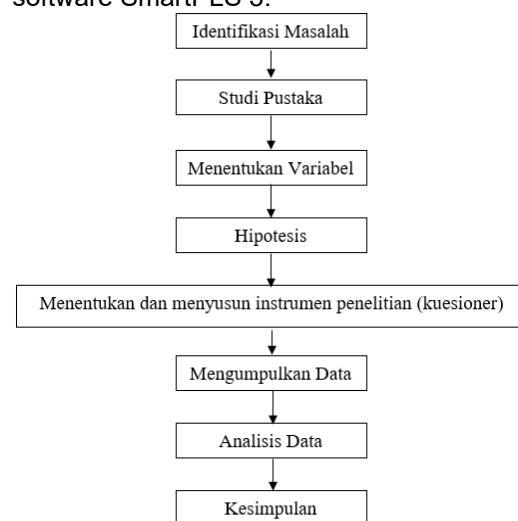
Keberhasilan dari suatu aplikasi atau sistem informasi tidak bergantung hanya pada bagaimana informasi diolah hingga menghasilkan informasi yang baik saja, namun kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap sistem atau aplikasi tersebut juga menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan sistem informasi tersebut (Nurvarahim, 2024). Berbagai penelitian telah dilakukan guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah sistem teknologi informasi dan salah satunya pendekatan yang cukup dikenal adalah yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (Wara et al., 2021). Model Delone & McLean ini dikenal sebagai metode pengukuran

keberhasilan sistem informasi yang dianggap sederhana namun tetap valid oleh para peneliti (Melgis, 2023).

Oleh karena itu, penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Cibadak Sukabumi menggunakan model Delone & McLean

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, dengan proses pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan metode SEM-PLS serta software SmartPLS 3.



Gambar 1. Tahapan Penelitian
Sumber: (Nazilah, 2025)

Langkah-langkah dalam penelitian ini mencakup seluruh rangkaian pelaksanaan seperti yang ditampilkan pada gambar 1, mulai dari awal hingga akhir, dengan uraian sebagai berikut:

a. Identifikasi Masalah

Tahapan awal dalam proses penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lapangan yaitu mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps terhadap layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Cibadak Kabupaten Sukabumi.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan membaca dari berbagai sumber informasi, seperti buku, jurnal, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Tujuannya adalah untuk membantu proses analisis terhadap data dan informasi yang sudah diperoleh.

c. Menentukan Variabel

Tahap ini mencakup penentuan variabel-variabel penelitian yang disesuaikan dengan model Delone & Mclean. Terdapat tiga variabel independen yang digunakan, yaitu Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Pelayanan (KP), serta satu variabel dependen berupa Kepuasan Pengguna (KPG).

d. Hipotesis

Berdasarkan identifikasi masalah dan teori yang digunakan, dirumuskan dugaan awal mengenai pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Hipotesis tersebut akan dibuktikan melalui proses pengumpulan dan analisis data

e. Menentukan dan menyusun instrument penelitian (kuesioner)

Instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner yang mengacu pada masing-masing variabel dalam model Delone & Mclean.

f. Pengumpulan data

Pada penelitian ini, untuk memperoleh data yang dibutuhkan, dilakukan pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara serta penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps, khususnya yang pernah menggunakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Responden mengisi kuesioner melalui *Google Form*.

g. Analisis data

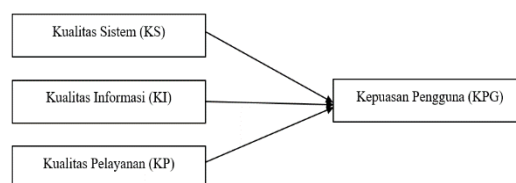
Proses penelitian ini meliputi analisis data untuk memperoleh hasil berdasarkan model yang digunakan. Analisis terhadap data yang diperoleh, dilakukan dengan pendekatan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.

h. Kesimpulan

Kesimpulan didasarkan pada hasil analisis data yang diperoleh dan diperiksa untuk memastikan kesesuaiannya dengan tujuan penelitian

i. Metode usulan

Penelitian ini menggunakan model pengukuran keberhasilan sistem informasi Delone & Mclean yang mencakup empat variabel utama yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Model usulan dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2. Metode Usulan

Sumber: (Nazilah, 2025)

Berdasarkan gambar 2, maka menghasilkan hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

- 1). **H1**: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem pada aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- 2). **H2**: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi pada aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- 3). **H3**: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pada aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dalam penelitian ini, variabel-variabel dan indikator-indikator yang akan dianalisis berdasarkan model Delone & McLean diuraikan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Indikator Penelitian

Variabel	Kode	Indikator
Kualitas Sistem (KS)	KS1	Ketersediaan
	KS2	Kecepatan Respon
	KS3	Flexibilitas Sistem
	KS4	Kemudahan Pengguna
	KS5	Kelengkapan Berintegrasi
	KS6	Keandalan Sistem
	KS7	Konsistensi Sistem
Kualitas Informasi (KI)	KI1	Ketepatan Waktu
	KI2	Keringkasan
	KI3	Mudah dipahami
	KI4	Aktualitas

	KI5	Relevansi
Kualitas Pengguna (KP)	KP1	Daya Tanggap
	KP2	Jaminan
	KP3	Relevansi
Kepuasan Pengguna (KPG)	KPG1	Penilaian kepuasan pengguna sistem
	KPG2	Kesulitan pengguna sistem
	KPG3	Kenyamanan pengguna sistem
	KPG4	Persyaratan kepuasan sistem
	KPG5	Kesenangan terhadap kepuasan pengguna sistem

Sumber: (Nazilah, 2025)

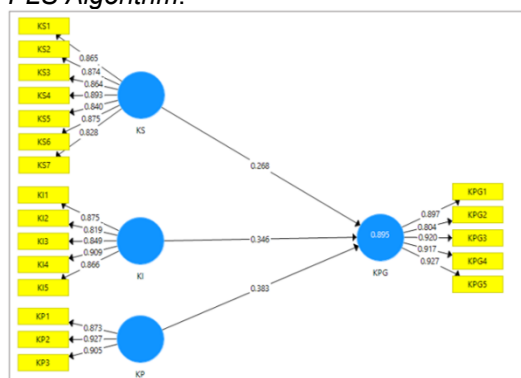
KI4	0,909				Valid
KI5	0,866				Valid
KP1		0,873			Valid
KP2		0,927			Valid
KP3		0,905			Valid
KPG1			0,897		Valid
KPG2			0,804		Valid
KPG3			0,920		Valid
KPG4			0,917		Valid
KPG5			0,927		Valid
KS1				0,865	Valid
KS2				0,874	Valid
KS3				0,864	Valid
KS4				0,893	Valid
KS5				0,840	Valid
KS6				0,875	Valid
KS7				0,828	Valid

Sumber: (Nazilah, 2025)

Berdasarkan tabel 2 nilai *outer loading* setiap indikator berada di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator tersebut adalah valid.

3. Hasil dan Pembahasan

Berikut merupakan model hasil penelitian yang sudah dilakukan *Calculate PLS Algorithm*.



Gambar 3. Hasil uji *Calculate PLS Algorithm*

Sumber: (Nazilah, 2025)

3.1. Loading Factor (Outer Loading)

Menurut Ghozali (2015) *loading factor* dikatakan ideal jika memiliki nilai > 0,7 yang menandakan indikator tersebut valid. Namun, jika nilainya berada dalam kisaran 0,5 sampai 0,6, indikator tersebut masih bisa dinyatakan cukup atau tetap bisa diterima (Farid, 2024).

Tabel 2. Nilai Outer Loading

	KI	KP	KPG	KS	Keterangan
KI1	0,875				Valid
KI2	0,819				Valid
KI3	0,849				Valid

3.2. Average Variance Extracted (AVE)

Nilai AVE idealnya adalah 0,5, menunjukkan bahwa validitas konvergen telah terpenuhi, yang berarti variabel laten dapat menjelaskan lebih dari 50% rata-rata varians indikatornya. Suatu variabel dinyatakan valid apabila nilai AVE > 0,50 (Anastasia et al., 2023).

Tabel 3. Nilai AVE

	AVE	Keterangan
KI	0,747	Valid
KP	0,814	Valid
KPG	0,800	Valid
KS	0,745	Valid

Sumber: (Nazilah, 2025)

Berdasarkan tabel 3, seluruh variabel menunjukkan angka > 0,7. Dengan demikian, seluruh variabel telah memenuhi tingkat validitas konvergen.

3.3. Cronbach's Alpha

Menurut Ghozali & Latan (2015), secara umum suatu konstruk dianggap memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* minimal 0,7 (Riyanti & Astuti, 2024).

Tabel 4. Nilai *cronbach's alpha*

	Cronbach's Alpha	Keterangan
--	------------------	------------

KI	0,915	Dapat Diterima
KP	0,885	Dapat Diterima
KPG	0,937	Dapat Diterima
KS	0,943	Dapat Diterima

Sumber: (Nazilah, 2025)

Berdasarkan tabel 4, hasil pengujian terhadap seluruh konstruk memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* >0,7. Oleh karena itu, keempat konstruk tersebut dinyatakan reliabel dan dapat diterima, karena telah memenuhi syarat reliabilitas.

3.4. Composite reliability

Menurut Ghozali & Latan (2015), suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,70 (Riyanti & Astuti, 2024).

Tabel 5. Nilai *composite reliability*

	Composite Reliability	Keterangan
KI	0,936	Dapat Diterima
KP	0,929	Dapat Diterima
KPG	0,952	Dapat Diterima
KS	0,953	Dapat Diterima

Sumber: (Nazilah, 2025)

Pada tabel 5, seluruh konstruk menunjukkan hasil reliabilitas komposit > 0,70. Hal tersebut menandakan bahwa setiap konstruk dinyatakan reliabel karena memenuhi standar reliabilitas.

3.5. Cross Loading

Menurut Hair et al. (2013) *Cross loading* digunakan untuk mengevaluasi nilai setiap indikator dengan membandingkannya terhadap konstruknya sendiri dan konstruk lainnya, dimana indikator harus memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lain (Farid, 2024).

Tabel 6. Nilai *cross loading*

	KI	KP	KPG	KS
KI1	0,875	0,752	0,830	0,861
KI2	0,819	0,678	0,720	0,732
KI3	0,849	0,699	0,746	0,746
KI4	0,909	0,748	0,841	0,806
KI5	0,866	0,712	0,767	0,743
KP1	0,734	0,873	0,792	0,739
KP2	0,758	0,927	0,817	0,758
KP3	0,757	0,905	0,805	0,743
KPG1	0,826	0,797	0,897	0,798
KPG2	0,715	0,720	0,804	0,725

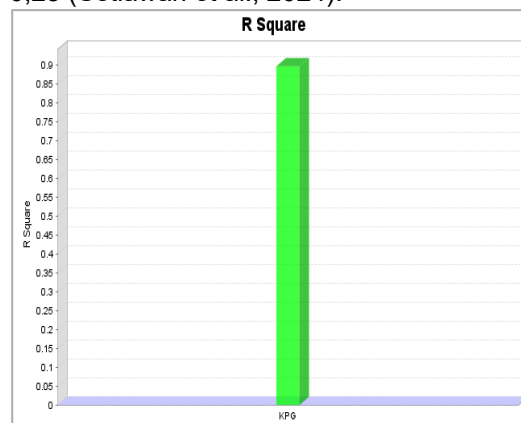
KPG3	0,845	0,826	0,920	0,820
KPG4	0,807	0,816	0,917	0,831
KPG5	0,850	0,826	0,927	0,831
KS1	0,772	0,710	0,758	0,865
KS2	0,750	0,732	0,783	0,874
KS3	0,802	0,713	0,766	0,864
KS4	0,779	0,714	0,797	0,893
KS5	0,753	0,713	0,752	0,840
KS6	0,808	0,718	0,796	0,875
KS7	0,779	0,701	0,762	0,828

Sumber: (Nazilah, 2025)

Hasil pengujian *cross loading* pada tabel 6, menunjukkan bahwa tiap indikator mempunyai nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya, dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal tersebut menunjukkan seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

3.6. Uji Coefficient of Determinan (R^2)

Menurut Amiruddin et al (2021), model dikategorikan kuat jika nilai *R-Square* > 0,75, nilai *R-Square* > 0.50 menunjukkan model moderate, dan dinilai lemah jika nilai *R-Square* hanya mencapai atau kurang dari 0,25 (Setiawan et al., 2024).



Gambar 4. Chart R Square

Sumber: (Nazilah, 2025)

Pada gambar 4, hasil uji *coefficient of determinan* (R^2), menunjukan bahwa variabel dependen Kepuasan Pengguna (KPG) memiliki nilai 0,895 yang termasuk dalam kategori kuat karena nilai > 0,75.

3.7. Uji Effect Size (F^2)

Menurut Amiruddin et al (2021), jika nilai (f^2) berada pada angka 0,02, maka pengaruhnya dianggap lemah. Jika nilainya mencapai 0,15, pengaruh tersebut dikategorikan sedang atau moderat. Sedangkan nilai sebesar 0,35 menunjukkan

bahwa pengaruh yang diberikan tergolong kuat (Farid, 2024).

Tabel 7. Nilai *effect size*

	KPG	Keterangan
KI	0,188	Berpengaruh Sedang
KP	0,386	Berpengaruh Kuat
KS	0,115	Berpengaruh Lemah

Sumber: (Nazilah, 2025)

Berdasarkan tabel 7, dari ketiga variabel yang diuji, hanya KP yang menunjukkan pengaruh kuat terhadap variabel dependen (KPG).

3.8. Uji Predictive Relevance (Q^2)

Menurut Ghozali (2014), jika nilai (Q^2) > 0, hal ini menunjukkan bahwa model memiliki predikat relevan, sedangkan nilai (Q^2) < 0 menunjukan model kurang *predictive relevance* (Putri, 2024).

Tabel 8. Nilai *predictive relevance*

	Q^2
KPG	0,705

Sumber: (Nazilah, 2025)

Pada tabel 8, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Q^2 yaitu 0,705 > 0. Maka dinyatakan bahwa model menunjukkan kesesuaian prediktif yang relevan terhadap variabel KPG.

3.9. Uji Original Sampel (O)

Nilai Original Sample digunakan untuk menguji arah hubungan antara variabel. Jika nilai tersebut positif (+), maka arah hubungan antar variabel juga positif (+). Sebaliknya, jika nilai tersebut negatif (-), maka arah hubungan antar variabel adalah negatif (-) (Aristiani, 2021).

Tabel 9. Nilai original sampel

	Original Sample (O)	Keterangan
KI -> KPG	0,346	(+)
KP -> KPG	0,383	(+)
KS -> KPG	0,268	(+)

Sumber: (Nazilah, 2025)

Berdasarkan tabel 9, seluruh variabel menunjukkan arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pengguna (KPG).

3.10. Uji T-Statistics dan P-Values

Menurut Ghozali (2014), nilai *t-value* untuk signifikansi *two-tailed* memiliki batas sebesar 1,65 untuk tingkat signifikansi 10% (0,1), 1,96 untuk tingkat signifikansi 5% (0,05), serta 2,58 untuk tingkat signifikansi 1% (0,01) (Pendamping et al., 2022). Apabila *P-value* > 0,10 maka dinyatakan tidak signifikan, sedangkan jika *P-value* < 0,10 maka dinyatakan signifikan (Das, 2023). Dalam penelitian ini, digunakan tingkat signifikansi 10% (0,1), sehingga hipotesis diterima atau signifikan jika nilai *t-statistic* > 1,65 dan *P-Value* < 0,1.

Tabel 10. Nilai *t-statistics* dan *p-values*

	T Statistics	P Values	Keterangan
KI-> KPG	2,746	0,006	Signifikan
KP-> KPG	3,910	0,000	Signifikan
KS-> KPG	1,600	0,110	Tidak Signifikan

Sumber: (Nazilah, 2025)

Pada tabel 10, diketahui bahwa dua variabel independen yaitu Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Pelayanan (KP) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (KPG).

3.11. Uji Hipotesis

- a. H1 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem pada aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil pengujian pada jalur KS → KPG diperoleh nilai original sample (O) sebesar 0,268, yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (KS) berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Pengguna (KPG). Sementara itu, nilai *t-statistic* sebesar 1,600 dan *p-value* sebesar 0,110 tidak memenuhi syarat signifikansi ($t > 1,65$ dan $p < 0,1$), sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel KS terhadap KPG tidak signifikan. Dengan demikian, H1 ditolak.

- b. H2: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi pada aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil pengujian pada jalur KI → KPG, menunjukkan nilai original sample (O) sebesar 0,346 yang

menandakan bahwa Kualitas Informasi (KI) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (KPG). Selain itu, nilai *t-statistic* sebesar 2,746 dan *p-value* sebesar 0,006 telah memenuhi kriteria signifikansi ($t > 1,65$ dan $p < 0,1$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara KI dan KPG adalah signifikan, dan H2 diterima

c. H3: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan sistem pada aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil pengujian pada jalur KP → KPG diperoleh nilai original sample (O) sebesar 0,383 yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari variabel Kualitas Pelayanan (KP) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (KPG). Selain itu, hasil *t-statistic* sebesar 3,910 dan *p-value* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa nilai tersebut telah memenuhi syarat signifikansi ($t > 1,65$ dan $p < 0,1$). Dengan demikian, H3 diterima.

3.12. Uji Tingkat Kesuksesan

Uji tingkat kesuksesan diuji berdasarkan variabel-variabel yang telah ditetapkan. Terdapat empat variabel utama yang digunakan, dengan total 20 indikator sebagai acuan pengukuran. Perhitungan persentase kesuksesan dilakukan dengan menggunakan rumus Purwanto (2007) sebagai berikut:

$$\% \text{ Kesuksesan} = \left(\frac{\text{Bobot } \bar{x} \text{ item pengukuran}}{n \text{ max skala likert}} \right) \times 100\%$$

$$\% \text{ Kesuksesan} = \left(\frac{3,82}{5} \right) \times 100\% = 76,4\%$$

Tabel 11. Persentase tingkat kesuksesan

Tingkat	%Kesuksesan	Interpretasi
1	0 - 20	Sangat Tidak Sukses
2	21 - 40	Tidak Sukses
3	41 - 60	Cukup Sukses
4	61 - 80	Sukses
5	81 - 100	Sangat Sukses

Sumber: (Nazilah, 2025)

Hasil perhitungan menunjukkan nilai persentase kesuksesan yang didapat sebesar 76,4% yang berada pada tingkat antara 61% - 80% yang mempunyai makna bahwa pengukuran kesuksesan sistem layanan pembayaran pajak kendaraan

bermotor pada aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps di Samsat Cibadak dikatakan sukses.

4. Kesimpulan

Hasil riset diketahui bahwa dari tiga variabel dalam model DeLone & McLean yang diuji, yaitu Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), dan Kualitas Pelayanan (KP), hanya dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna fitur pembayaran pajak kendaraan bermotor pada aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps. Sebagian besar, pengguna menilai baik layanan dengan rata-rata skor 3,43 hingga 4,00, meski sekitar 11% responden masih memberikan penilaian rendah. Sedangkan hasil pengukuran tingkat keberhasilan yang berdasarkan nilai rata-rata seluruh indikator menunjukkan bahwa layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps di Samsat Cibadak memiliki tingkat keberhasilan sebesar 76,4%, yang dikategorikan sebagai "sukses". Oleh karena itu, aplikasi Sapawarga-Jabar Super Apps perlu disempurnakan melalui evaluasi rutin, peningkatan kecepatan dan keandalan sistem, serta kolaborasi lebih erat antara Jabar Digital Service, Bapenda, dan Samsat agar layanan publik digital lebih optimal. Penelitian selanjutnya disarankan menambah variabel dan memperluas cakupan responden agar hasil lebih komprehensif, juga disarankan untuk melakukan komparasi dengan model lain seperti UTAUT.

Referensi

- Akash. (2025). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sapawarga-Jabar Super Appa dalam Pembayaran Pajak Kendaraan di SAMSAT Cibadak* (D. Nazilah, Interviewer).
- Anastasia, R., Ruruk, N., Jara, A., Halik, J. B., & Londong, J. P. (2023). *PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MIXUE MAKASSAR*. 5(2), 13–37.
- Anggraini, S., Asril, E., & Syahtriatna. (2023). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Kecamatan Rumbai Menggunakan Model Delone and Mclean. *Jurnal Karya Ilmiah*

- Multidisiplin (JURKIM)*, 3(2), 102–114.
<https://doi.org/10.31849/jurkim.v3i2.14532>
- Aristiani, M. C. A. (2021). PENGARUH PENGUNGKAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN KINERJA KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Dahlan, Z. (2023). *Analisis kepuasan aplikasi sistem informasi bank soal dan evaluasi soal (sibanex) di sekolah tinggi ilmu kesehatan sukabumi menggunakan model delone dan mclean*.
- Das, D. D. (2023). The “P”-Value: The Primary Alphabet of Research Revisited Abstract. *International Journal of Preventive Medicine*, 8. <https://doi.org/10.4103/ijpvm.IJPVM>
- Farid, M. (2024). *Analisis Faktor Memengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Telemedicine Dengan Pendekatan Model Delone & Mclean*.
- Goesmawati, A., Dolaris, S., & Nurodin, I. (2024). *Jurnal Ekonomi Revolusioner ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERMOTOR PADA PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KABUPATEN SUKABUMI 1 CIBADAK (Samsat Cibadak)*. 7(8), 69–82.
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246.
- Melgis, S. 'Abqoriyyah. (2023). *EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN IS SUCCESS MODEL (STUDI KASUS: INSTITUT AGAMA ISLAM NUSANTARA BATANGHARI)*. <https://repository.unja.ac.id/57829/>
- Nazilah, D. (2025). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SAPAWARGA-JABAR SUPER APPS DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT CIBADAK*.
- Nurvarahim. (2024). *Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Tiktok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Indonesian Journal Computer Science*, 3(1), 8–15. <https://doi.org/10.31294/ijcs.v3i1.2547>
- Pendamping, P., Pengaruhnya, U., Peningkatan, T., Pelaku, K., & Mikro, U. (2022). *Faudi, Debi S.*
- Purnamasari, H., & Muhibullah. (2023). *ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE ON SAPAWARGA dalam Pelayanan Publik: Dengan kemajuan teknologi , pemerintah Berkelanjutan : Evaluasi terhadap kinerja aplikasi SAPAWARGA Kepuasan Masyarakat : Partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini Ino. JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21.
- Putri, A. (2024). *PENGARUH DAYA TARIK WISATA TERHADAP NIAT KUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA OBJEK WISATA PANTAI MENGANTI KEBUMEN. Ayan*, 15(1), 37–48.
- Riyanti, B., & Astuti, E. D. (2024). *Meningkatkan Kinerja UMKM Melalui Literasi Keuangan, Inovasi Produk, Budaya Organisasi dan Kebijakan Pemerintah*. 10(April), 127–141.
- Satibi, I., Duriat, A., & Abdullah, D. C. M. (2024). *Inovasi Pelayanan Aplikasi Sapawarga Dalam Mendukung Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Pada Samsat Soreang Kabupaten Bandung. PAPTUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 7(1), 52–62. <https://doi.org/10.54783/japp.v7i1.1038>
- Setiawan, D., Yuhana, & Utomo, P. E. P. (2024). *Analisis Sistem E-Dimas Universitas Jambi dengan Pendekatan HOT-FIT Model. Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(1), 1–11. <https://doi.org/10.21456/vol14iss1pp77-87>
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). *Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL,"* 12(1), 1–15.