

ABSTRAK

SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat) adalah inovasi berbasis elektronik yang dibuat BAPENDA Jawa Barat yang fungsinya untuk melakukan pengecekan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat, aplikasi SAMBARA ini termasuk dalam layanan *e-Government*. Studi ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAMBARA.

Penelitian ini bersifat kausal karena memiliki hubungan yang bersifat sebab akibat antara dua variabel atau lebih, penelitian kausal bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal atau menguji pengaruh antar variabel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pajak aplikasi SAMBARA di Jawa Barat dengan sampel yang didapat melalui Google Form yaitu 400 responden yang pernah melakukan pembayaran pajak, penelitian ini didapat dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian adalah kepuasan pengguna. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini regresi linier berganda. Penelitian ini mengadopsi dan menggunakan DeLone dan McLean untuk menguji pengaruh independen terhadap variabel dependen.

Hasil dari penelitian ini, menemukan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan pada aplikasi SAMBARA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Dony dan Meilana (2016) yang menyatakan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *e-Government, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, layanan pembayaran pajak.*