

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 4, Nomor 1, February 2026, P. 656-662

E-ISSN: 2986-6340

Licenced by CC BY-SA 4.0

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.18476639>

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Jaringan Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pajak Daerah Elektronik (Si Pakde) dalam Pembayaran Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jombang

The Effect Of System Quality, Information Quality, and Network Quality on The Quality of Electronic Local Tax Information System Services (Si Pakde) In Restaurant Tax Payments at The Regional Revenue Agency of Jombang Regency

Natasya Dinda Anggraeni¹, Galih Wahyu Pradana², Deby Febriyan Eprilianto³, Ravienda Anita Fitrie⁴

¹⁻⁴Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya

Penulis Korespondensi : natasya.22176@mhs.unesa.ac.id

Abstract

The implementation of the Electronic Regional Tax Information System (SI PAKDE) by the Jombang Regency Regional Revenue Agency (Bapenda) aims to improve the quality of regional tax services. However, there are indications that taxpayers still face technical obstacles in the form of unstable network connections, system delays, and inadequate information clarity. This study examines the influence of three dimensions of quality, application system quality, information content quality, and network infrastructure quality on the perception of SI PAKDE service quality. The research method uses a quantitative approach with the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique assisted by SmartPLS 4 software. The research sample consisted of 98 restaurant taxpayers who actively use SI PAKDE, selected through proportionate stratified random sampling. The results showed that simultaneously the three independent variables significantly influenced service quality with an R-square value of 0.865, which means these variables were able to explain 86.5% of the variation in service quality. Partially, it was found that network quality had a positive and most dominant influence on service quality (path coefficient 0.607; $p = 0.000$). System quality also had a significant effect, but with a lower magnitude (path coefficient 0.242; $p = 0.046$). Conversely, information quality was found to have no significant effect on service quality in the context of restaurant taxpayers' use of the PAKDE Information System (path coefficient 0.114; $p = 0.354$).

Keywords : Service quality, e-government, regional tax information system, SI PAKDE, PLS-SEM.

Abstrak

Implementasi Sistem Informasi Pajak Daerah Elektronik (SI PAKDE) oleh Bapenda Kabupaten Jombang bertujuan meningkatkan kualitas layanan perpajakan daerah. Namun, terdapat indikasi bahwa wajib pajak masih menghadapi hambatan teknis berupa ketidakstabilan koneksi jaringan, keterlambatan sistem, dan kejelasan informasi yang kurang memadai. Penelitian ini menguji pengaruh tiga dimensi kualitas, kualitas sistem aplikasi, kualitas konten informasi, dan kualitas infrastruktur jaringan terhadap persepsi kualitas layanan SI PAKDE. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) berbantuan software SmartPLS 4. Sampel penelitian terdiri atas 98 wajib pajak restoran yang aktif menggunakan SI PAKDE, dipilih melalui proportionate stratified random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai *R-square* sebesar 0,865, yang berarti variabel-variabel tersebut mampu menjelaskan 86,5% variasi kualitas layanan. Secara parsial, ditemukan bahwa kualitas jaringan memiliki pengaruh positif dan paling dominan terhadap kualitas layanan (koefisien jalur 0,607; $p = 0,000$). Kualitas sistem juga berpengaruh signifikan namun dengan kekuatan yang lebih rendah (koefisien jalur 0,242; $p = 0,046$). Sebaliknya, kualitas informasi ditemukan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dalam konteks penggunaan SI PAKDE oleh wajib pajak restoran (koefisien jalur 0,114; $p = 0,354$).

Kata Kunci : Kualitas layanan, e-government, sistem informasi pajak daerah, Si Pakde, PLS-SEM.

Article Info

Received date: 22 January 2026

Revised date: 29 January 2026

Accepted date: 5 February 2026

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus optimalisasi penerimaan negara dan daerah. Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan sistem pemungutan pajak dari mekanisme manual menuju sistem elektronik berbasis web yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Dalam konteks pajak daerah, digitalisasi layanan diharapkan mampu mendukung efektivitas pemungutan pajak sekaligus mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kabupaten Jombang melalui Badan Pendapatan Daerah mengimplementasikan Sistem Informasi Pajak Daerah Elektronik (SI PAKDE) sebagai bentuk modernisasi administrasi pajak daerah, khususnya pada sektor pajak restoran yang menjadi salah satu kontributor penting Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Meskipun sistem elektronik telah diterapkan, berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan determinan penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan (Hidayatullah et al., 2022). Namun, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang beragam. Beberapa studi menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara studi lain menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap persepsi layanan sistem elektronik perpajakan. Variasi temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan riset terkait faktor dominan yang memengaruhi kualitas layanan pada sistem perpajakan berbasis elektronik.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada sistem perpajakan pusat seperti *e-Filing* dan sistem elektronik di lingkungan KPP, sementara penelitian mengenai sistem pajak daerah berbasis web di tingkat kabupaten masih relatif terbatas. Penelitian sebelumnya juga lebih banyak menekankan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, namun belum banyak yang secara spesifik menyoroti kualitas jaringan sebagai faktor teknis yang memengaruhi kelancaran penggunaan sistem, terutama pada layanan berbasis web yang sangat bergantung pada stabilitas koneksi internet. Padahal, hambatan jaringan seperti akses lambat, gangguan koneksi, dan kegagalan loading sistem sering menjadi keluhan utama wajib pajak dalam penggunaan layanan elektronik.

Urgensi penelitian ini semakin kuat ketika dikaitkan dengan kondisi empiris di Kabupaten Jombang. Meskipun realisasi penerimaan pajak restoran selalu melampaui target setiap tahunnya, wawancara awal dengan wajib pajak menunjukkan adanya keluhan mengenai sistem yang lambat, sering logout, serta kendala jaringan yang menyebabkan wajib pajak tetap harus datang ke kantor Bapenda. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan SI PAKDE tidak cukup diukur dari capaian penerimaan pajak semata, tetapi juga dari kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Digitalisasi yang tidak diiringi dengan kualitas sistem, informasi, dan jaringan yang baik justru dapat menurunkan kenyamanan dan efektivitas pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas jaringan terhadap kualitas layanan Sistem Informasi Pajak Daerah Elektronik (SI PAKDE) dalam pembayaran pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jombang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian *e-government* pada konteks pajak daerah sekaligus menjadi dasar evaluasi peningkatan kualitas layanan sistem perpajakan berbasis elektronik di tingkat pemerintah daerah.

KAJIAN TEORITIS

Kajian mengenai keberhasilan sistem informasi dalam pelayanan publik banyak merujuk pada *DeLone and McLean Information System Success Model* (2003) sebagai grand teori yang menjelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) merupakan determinan utama dalam membentuk persepsi pengguna terhadap keberhasilan suatu sistem informasi (Hidayatullah at al., 2022). Model ini banyak digunakan dalam penelitian e-government karena mampu menjelaskan hubungan antara aspek teknis sistem dengan pengalaman pengguna. Dalam konteks administrasi pemerintahan daerah, teori ini dipadukan dengan konsep pelayanan publik dan administrasi pemerintahan daerah yang menekankan pentingnya efisiensi, kemudahan prosedur, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pada level middle theory, konsep kualitas layanan publik mengacu pada kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Sementara pada level teori operasional (*range theory*), kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas jaringan diposisikan sebagai faktor teknis yang secara langsung memengaruhi persepsi kualitas layanan pada sistem berbasis elektronik.

Kualitas sistem didefinisikan sebagai sejauh mana sistem informasi memiliki performa teknis yang baik, mudah digunakan, andal, dan fleksibel dalam mendukung proses administrasi (Hidayatullah at al., 2022). Indikator kualitas sistem dalam penelitian ini meliputi kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), fleksibilitas sistem, serta tampilan antarmuka (*user friendly interface*). Kualitas informasi merujuk pada karakteristik informasi yang dihasilkan sistem, yaitu akurat, jelas, lengkap, relevan, dan mudah dipahami oleh pengguna. Indikator yang digunakan meliputi akurasi informasi, kelengkapan informasi, kejelasan informasi, relevansi informasi, dan kemudahan akses informasi. Kualitas jaringan merupakan aspek teknis yang berkaitan dengan stabilitas dan kelancaran koneksi internet yang mendukung operasional sistem berbasis web. Indikator kualitas jaringan meliputi kestabilan koneksi, kecepatan akses jaringan, minimnya gangguan (*downtime*), serta ketersediaan jaringan saat sistem digunakan. Ketiga variabel tersebut diposisikan sebagai faktor yang memengaruhi kualitas layanan.

Kualitas layanan dalam konteks sistem informasi pajak daerah elektronik didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap kemudahan, kenyamanan, kecepatan, dan efektivitas layanan yang diberikan melalui sistem. Indikator kualitas layanan meliputi kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kenyamanan penggunaan, responsivitas sistem terhadap kebutuhan pengguna, serta kepuasan dalam menggunakan layanan elektronik. Kerangka konseptual penelitian ini menempatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas jaringan sebagai variabel independen yang memengaruhi kualitas layanan sebagai variabel dependen. Kerangka ini selaras dengan model DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa kualitas teknis sistem akan tercermin pada kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan persepsi pengguna terhadap sistem elektronik pemerintah. Penelitian Jus Samuel (2020) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAKTI. Penelitian Nur Magfira Awaliah.F, Kartini, dan Grace T. Pontoh (2024) menemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*, sementara kualitas sistem menunjukkan hasil yang berbeda. Zelika Ma'rifa Berlyanki, Rida Ristiyana, dan Srie Nuning Mulatsih (2024) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan. Temuan serupa juga diperoleh pada penelitian Rahmatullah et al. (2025) dan Jing Fan & Wenting Yang

(2023) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak selalu menjadi faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna *e-government*.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada sistem perpajakan pusat seperti *e-Filing* dan sistem elektronik di lingkungan KPP, serta lebih menitikberatkan pada kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Penelitian mengenai sistem pajak daerah berbasis web di tingkat kabupaten masih relatif terbatas. Selain itu, variabel kualitas jaringan sebagai faktor teknis yang memengaruhi kelancaran penggunaan sistem berbasis web belum banyak dikaji secara spesifik, padahal berbagai studi layanan publik digital menunjukkan bahwa kendala jaringan sering menjadi hambatan utama pengguna dalam mengakses layanan elektronik. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang menguji peran kualitas jaringan bersama dengan kualitas sistem dan kualitas informasi dalam membentuk kualitas layanan pada sistem pajak daerah elektronik.

Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini berkontribusi dengan memperluas penerapan model DeLone dan McLean pada konteks pajak daerah di tingkat pemerintah kabupaten serta menambahkan variabel kualitas jaringan sebagai determinan penting kualitas layanan. Penelitian ini melengkapi kekurangan studi sebelumnya dengan memfokuskan pada kualitas layanan sistem pajak daerah elektronik (SI PAKDE) dalam pembayaran pajak restoran di Kabupaten Jombang, sehingga diharapkan dapat memperkaya literatur e-government sekaligus memberikan dasar empiris bagi peningkatan kualitas layanan perpajakan daerah berbasis teknologi informasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas jaringan terhadap kualitas layanan Sistem Informasi Pajak Daerah Elektronik (SI PAKDE). Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan hubungan kausal antarvariabel melalui pengujian hipotesis berbasis data empiris.

Penelitian dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jombang sebagai instansi pengelola SI PAKDE, dengan fokus pada wajib pajak restoran yang aktif menggunakan sistem tersebut. Pengambilan data dilakukan pada tahun 2025 saat sistem telah berjalan secara operasional dan digunakan secara rutin oleh wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran pajak restoran. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak restoran yang terdaftar dan aktif menggunakan SI PAKDE di Kabupaten Jombang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling* berdasarkan sebaran wilayah kecamatan, sehingga setiap kecamatan terwakili secara proporsional. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 98 responden. Jumlah ini dinilai memenuhi kriteria analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) karena telah memenuhi aturan minimal jumlah sampel berdasarkan jumlah indikator dan konstruk yang dianalisis.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin sebagai alat ukur utama. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel, yaitu kualitas sistem (kemudahan penggunaan, keandalan, kecepatan akses, fleksibilitas, tampilan antarmuka), kualitas informasi (akurasi, kelengkapan, kejelasan, relevansi, kemudahan akses), kualitas jaringan (kestabilan koneksi, kecepatan jaringan, minim gangguan, ketersediaan jaringan), dan kualitas layanan (kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kenyamanan penggunaan, responsivitas sistem, kepuasan pengguna). Prosedur penelitian meliputi penyusunan instrumen, uji validitas dan reliabilitas, penyebaran kuesioner kepada responden, serta pengolahan data hasil kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antarvariabel

melalui pengujian *outer model* dan *inner model*. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4 yang digunakan untuk menguji validitas, reliabilitas, nilai R-square, serta pengujian hipotesis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis pengaruh variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Jaringan (X3) terhadap Kualitas Layanan (Y1). Dalam penelitian ini kualitas sistem akan diukur dengan menggunakan pendekatan dari DeLone McLean 2003 (dalam Hidayatullah at al., 2022) yang mana terdapat tujuh indikator yaitu *Ease Of Use* (X1.1), *Reliability* (X1.2), *Flexibility* (X1.3), *Response Time* (X1.4), *Integration* (X1.5), *Security* (X1.6), *Functionality* (X1.7). Kemudian kualitas informasi akan diukur dengan menggunakan pendekatan dari DeLone McLean 1992 (dalam Hidayatullah at al., 2022) yang mana terdapat enam indikator yakni *Accuracy* (X2.1), *Relevance* (X2.2), *Completeness* (X2.3), *Timeliness* (X2.4), *Consistency* (X2.5), *Understandability* (X2.6). Lalu kualitas jaringan akan diukur dengan menggunakan pendekatan dari DeLone McLean 2003 (dalam Hidayatullah at al., 2022) yang mana terdapat lima indikator yakni *Reliability* (X3.1), *Responsiveness* (X3.2), *Empathy* (X3.3), *Assurance* (X3.4), *Accessibility* (X3.5). Sedangkan variabel kualitas layanan akan diukur dengan menggunakan pendekatan dari Xenia Papadomichelaki dan George Mentzas, 2012, yang mengembangkan model *E-Govqual* dengan enam indikator yakni *Ease Of Use* (Y1.1), *Trust* (Y1.2), *Functionality of the Interaction Environment* (Y1.3), *Reliability* (Y1.4), *Content and Appearance of Information* (Y1.5), *Citizen Support* (Y1.6).

Hipotesis yang diajukan pada penelitian “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Jaringan terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pajak Daerah Elektronik (SI PAKDE) dalam Pembayaran Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jombang” berjumlah empat hipotesis, dimana dengan melakukan uji tahapan-tahapan untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya, dengan mendapatkan dari sumber penelitian terdahulu, akan disimpulkan dan dijadikan referensi guna menentukan langkah yang biasa dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan melalui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas jaringan.

Hasil evaluasi model pengukuran (*outer model*) menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai *outer loading* seluruh indikator berada di atas 0,70, nilai AVE masing-masing konstruk > 0,50, serta *composite reliability* dan *Cronbach's alpha* berada pada kategori sangat baik. Pada variabel Kualitas Layanan (Y1) misalnya, diperoleh *composite reliability* sebesar 0,963 dan AVE sebesar 0,670 yang menunjukkan bahwa instrumen mampu merepresentasikan konstruk secara akurat dan konsisten. Hal ini menegaskan bahwa indikator pada variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Jaringan, dan Kualitas Layanan layak digunakan dalam pengujian model struktural.

Evaluasi *inner model* menunjukkan bahwa nilai R-square Kualitas Layanan (Y1) sebesar 0,865 dengan R-square adjusted 0,860. Nilai ini berada pada kategori substansial menurut kriteria Hair et al., yang berarti bahwa 86,5% variasi Kualitas Layanan dapat dijelaskan secara simultan oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Jaringan, sedangkan 13,5% dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menegaskan bahwa model penelitian memiliki daya jelas (*explanatory power*) dan daya prediksi yang sangat kuat dalam konteks layanan e-government pajak daerah.

Pengujian hipotesis parsial menunjukkan hasil yang berbeda antarvariabel. Kualitas Sistem memiliki *path coefficient* sebesar 0,242 dengan t-statistik 1,997 dan p-value 0,046, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan. Meskipun signifikan, besaran pengaruhnya relatif moderat dibandingkan variabel lain. Sebaliknya, Kualitas Informasi menunjukkan *path coefficient* 0,114

dengan t-statistik 0,927 dan p-value 0,354, sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan. Variabel yang paling dominan adalah Kualitas Jaringan dengan *path coefficient* 0,607, t-statistik 4,967 dan p-value 0,000, yang menunjukkan pengaruh positif sangat signifikan dengan tingkat kepercayaan di atas 99%.

Secara substantif, dominannya pengaruh Kualitas Jaringan menunjukkan bahwa dalam konteks SI PAKDE, persepsi kualitas layanan lebih banyak ditentukan oleh kemampuan sistem untuk diakses secara stabil dan tanpa hambatan teknis. Indikator dengan nilai tertinggi pada variabel ini adalah *accessibility* (X3.5.2), yang menggambarkan bahwa wajib pajak menilai kualitas layanan terutama dari kemudahan sistem dijangkau kapan saja dan dari mana saja. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa pada sistem berbasis web, infrastruktur jaringan merupakan fondasi utama sebelum pengguna menilai fitur sistem lainnya.

Pengaruh signifikan Kualitas Sistem terhadap Kualitas Layanan menunjukkan bahwa aspek *ease of use*, *reliability*, kecepatan respons, dan tampilan antarmuka tetap berperan dalam membentuk pengalaman pengguna. Hasil ini sejalan dengan model DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas teknis sistem memengaruhi persepsi layanan. Namun, temuan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan mengindikasikan adanya persoalan pada aspek *timeliness* (X2.4.1). Wajib pajak merasa informasi dalam sistem tidak selalu diperbarui secara real-time, sehingga meskipun informasi dianggap relevan dan akurat, keterlambatan pembaruan menurunkan dampaknya terhadap persepsi layanan. Hasil ini konsisten dengan temuan Rahmatullah et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak selalu menjadi determinan utama dalam layanan e-government.

Secara simultan, ketiga variabel tetap memberikan kontribusi besar terhadap pembentukan Kualitas Layanan, meskipun secara parsial hanya dua yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi kualitas teknis sistem, kualitas konten informasi, dan kualitas infrastruktur jaringan tetap diperlukan dalam membangun layanan pajak daerah berbasis elektronik yang efektif. Temuan ini memperkaya studi sebelumnya yang umumnya berfokus pada kepuasan pengguna sistem pajak pusat, dengan menunjukkan bahwa pada konteks pajak daerah berbasis web, faktor jaringan menjadi determinan paling krusial dalam membentuk persepsi kualitas layanan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Pajak Daerah Elektronik (SI PAKDE) di Kabupaten Jombang sangat dipengaruhi oleh aspek teknis sistem yang digunakan oleh wajib pajak restoran. Secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas jaringan mampu menjelaskan sebagian besar variasi kualitas layanan dengan nilai *R-square* sebesar 0,865 yang termasuk kategori sangat kuat. Hal ini menegaskan bahwa model DeLone dan McLean relevan digunakan dalam konteks evaluasi layanan e-government pada sistem pajak daerah berbasis web.

Secara parsial, kualitas jaringan terbukti sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kualitas layanan, diikuti oleh kualitas sistem yang juga berpengaruh signifikan namun dengan kekuatan yang lebih moderat. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan akses, kestabilan koneksi, serta keandalan sistem menjadi dasar utama dalam membentuk persepsi layanan pengguna SI PAKDE. Sebaliknya, kualitas informasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, yang mengindikasikan bahwa permasalahan terletak pada aspek kemutakhiran informasi (*timeliness*) meskipun dari sisi relevansi dan akurasi telah dinilai baik oleh pengguna.

Secara substantif, penelitian ini mengimplikasikan bahwa peningkatan Kualitas Layanan pada konteks yang dikaji lebih banyak ditentukan oleh aspek kualitas informasi, dan hasil pengujian hipotesis

menunjukkan bahwa Kualitas Informasi merupakan satu-satunya variabel yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan (dengan nilai koefisien jalur terendah). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem sudah berjalan dengan baik secara teknis, konten informasi yang disajikan belum memberikan dampak nyata bagi wajib pajak. Oleh karena itu, aspek utama yang harus diperbaiki dan ditingkatkan adalah kualitas informasi, terutama pada indikator pemahaman (*understandability*) dan relevansi informasi, agar pengguna dapat lebih mudah mengerti mekanisme perpajakan tanpa perlu bantuan manual dari petugas. Upaya perbaikan harus difokuskan pada penyederhanaan bahasa hukum/pajak ke dalam bahasa yang lebih awam, serta memastikan informasi yang diterima wajib pajak selalu mutakhir (*up-to-date*) dan akurat.

SARAN

Berdasarkan tantangan yang ditemukan dalam penelitian, terdapat beberapa saran strategis yang dapat diambil :

1. Bapenda perlu menyederhanakan bahasa dan format informasi dalam SI PAKDE agar lebih mudah dipahami wajib pajak.
2. Perlu ditambahkan fitur notifikasi otomatis melalui WhatsApp atau email terkait jatuh tempo dan status pembayaran.
3. Disarankan menyediakan video tutorial singkat yang terintegrasi di menu SI PAKDE untuk memandu penggunaan sistem.
4. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji faktor lain seperti literasi digital, kompetensi petugas, serta mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif.
5. Studi lanjutan juga dapat diperluas pada jenis pajak daerah lain atau perbandingan antar daerah untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update*. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30.
- Ernungtyas, N. F., Boer, R. F., & Qadrifa, S. S. (2023). The government website as user's information source: A model of user satisfaction, information, and system quality.
- Hidayatullah, et al. (2022). Model kesuksesan sistem informasi dalam konteks kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.
- Nauliana, L., Hasanaha, N., Novitaa, W., & Watya, E. N. (2025). *Quality of tax system services at Bapenda of Pekanbaru City*.
- Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Fauzee, M. S. O., & Mahat, J. (2025). *A study of user satisfaction and net benefits in Indonesia through the DeLone and McLean model for e-government success*.
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). *Beyond accuracy: What data quality means to data consumers*. Journal of Management Information Systems, 12(4), 5–33.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management information systems: Managing the digital firm*. Pearson.