

ABSTRAK

SAMBARA (Samsat Online Jawa Barat) merupakan sebuah aplikasi berbasis android yang dikeluarkan oleh BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah) Jawa Barat yang memiliki fungsi mengecek dan membayar pajak kendaraan bermotor. Aplikasi SAMBARA merupakan salah satu contoh dari *e-government*. Tujuan penelitian ini adalah melihat pengaruh variabel X1, X2, dan X3 (kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan) terhadap variabel Y1 dan Y2 (kepuasan pengguna dan *intention to Reuse*), pengaruh antara variabel Y1 terhadap Y2, dan pengaruh variabel Y1 dan Y2 terhadap variabel Z (*net benefit*). Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 400 responden yang telah menggunakan aplikasi SAMBARA. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode analisis deskriptif dan metode *structural equation modeling* (SEM). Hasil yang didapat menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan *intention to reuse* secara signifikan, Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *intention to reuse*. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *Intention to Reuse* secara signifikan, dan kepuasan pengguna dan *intention to reuse* berpengaruh terhadap *net benefit* secara signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi SAMBARA lebih mementingkan kualitas sistem dan kualitas layanan dibandingkan kualitas informasi.

Kata Kunci: *e-government*, SAMBARA, *IS Success Model*, Analisis SEM.