

Analisa Kualitas Website Portal Digital Coretax Jakarta Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta Dengan Metode EUCS

Alif Andhika Wiraraja^{1*}, Biktra Rudianto²

^{1,2}Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri
E-mail: ^{*}1wirarajaalif@gmail.com, ²biktrarudianto@nusamandiri.ac.id

Abstrak

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta menghadapi tantangan strategis dalam manajemen pajak daerah sejalan dengan perencanaan, termasuk RPJMD DKI 2017-2022, RPJMN 2020-2024, dan RPJP DKI 2005-2025. Tantangan terkait visi Jakarta sebagai City 4.0, revolusi industri 4.0, dan reformasi birokrasi. Sebagai respons, Bapenda DKI Jakarta menginisiasi rencana Teknologi Informasi (TI) Aplikasi Portal Digital Coretax Jakarta berbasis Web pada 2022, sesuai dengan mandat Presiden RI No. 95 Tahun 2018. Aplikasi ini bertujuan mengintegrasikan administrasi pajak, mekanisme pembayaran, dan digitalisasi pemeriksaan pajak sebagai bagian dari roadmap digital yang berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengevaluasi efektivitas dan kepuasan pengguna. EUCS mencakup lima variabel utama. Evaluasi kepuasan pengguna ini krusial untuk mengidentifikasi kekuatan dan area perbaikan dalam sistem, melibatkan Pegawai ASN Bapenda DKI Jakarta sebagai pengguna utama Aplikasi Coretax dalam aktivitas sehari-hari mereka. Implementasi aplikasi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi pajak tetapi juga mendukung transformasi digital Jakarta.

Kata kunci: Analisa, Kepuasan Pengguna, Portal Digital Coretax, EUCS, SPSS.

Abstract

The Regional Revenue Agency (Bapenda) of DKI Jakarta Province faces strategic challenges in regional tax management, in line with planning including DKI 2017-2022, 2020-2024 and 2005-2025 DKI. These challenges are linked to the vision of Jakarta as a City 4.0, the industrial revolution 4.0, and bureaucratic reform. In response, Bapenda DKI Jakarta initiated a web-based Information Technology (IT) plan for the Coretax Jakarta Digital Portal Application in 2022, in accordance with the Presidential mandate of RI No. 95 Year 2018. The application aims to integrate tax administration, payment mechanisms, and digitization of tax inspections as part of a sustainable digital roadmap. This study uses the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method to evaluate user efficiency and satisfaction. EUCS covers five key variables. This user satisfaction assessment is crucial to identifying strengths and areas of improvement in the system, involving ASN Officers Bapenda DKI Jakarta as the primary users of the Coretax Application in their daily activities.

Keywords: Analysis, User Satisfaction, Digital Portal Coretax, EUCS, SPSS.

1 Pendahuluan

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta bertanggung jawab atas manajemen pajak daerah dan saat ini berhadapan dengan tantangan yang diuraikan dalam beberapa dokumen perencanaan. Tantangan-tantangan ini tertuang dalam RPJMD DKI 2017-2022 untuk mewujudkan visi Jakarta sebagai City 4.0, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 mengenai revolusi industri 4.0 dan ekonomi digital, serta Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJP) DKI 2005-2025 yang menargetkan peningkatan kinerja melalui reformasi birokrasi.

Sebagai respons, Bapenda DKI Jakarta memulai penyusunan rencana TI Samsat dan inisiatif digital lain dengan tujuan meningkatkan pendapatan daerah. Hasil dari upaya penyusunan rencana tersebut adalah aplikasi Portal Digital Coretax Jakarta berbasis Web, yang diluncurkan setelah selesai di tahun 2022. Aplikasi ini, didukung oleh mandat Presiden RI No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bertujuan memadukan administrasi pajak, mekanisme

pembayaran, dan digitalisasi proses pemeriksaan pajak sebagai bagian dari roadmap digital yang berkelanjutan dari Bapenda Provinsi DKI Jakarta.

Untuk menilai efektivitas dan mengetahui kepuasan pengguna Coretax, metode EUCS dipilih dalam penyusunan skripsi ini. EUCS menggunakan lima variabel. Evaluasi kepuasan pengguna berguna dan penting untuk menentukan aspek-aspek yang kuat serta area yang memerlukan peningkatan, demi meningkatkan efektivitas sistem. Penelitian ini melibatkan Pegawai ASN Bapenda DKI Jakarta yang menggunakan aplikasi Coretax di wilayah kerja kegiatan sehari-hari mereka.

2 Tinjauan Literatur

Sebagai tinjauan teoritis yang mendasar dan relevan, sehingga dapat dijadikan bahan acuan dari pembuatan skripsi ini agar terarah, terutama memberikan wawasan mengenai konsep dasar metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai alat pengukur kualitas pengguna. Dengan merinci faktor-faktor seperti isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, tinjauan pustaka ini guna membentuk kerangka kerja yang kuat sehingga dapat menganalisis sejauh mana efektivitas Aplikasi Portal Digital Coretax Jakarta di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi tersebut.

2.1 Aplikasi Portal Digital Coretax Jakarta

Coretax adalah Portal Digital *Single Sign-On* (SSO) yang membantu pengguna terhubung dengan sistem terkait yang dimiliki pengguna melalui satu akun terintegrasi aplikasi berbasis web ini merupakan bagian dari upaya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta dalam melakukan transformasi digital untuk meningkatkan pelayanan perpajakan daerah. [1]



Gambar 1 Tampilan Aplikasi Portal Coretax Jakarta Menu Pelayanan

Aplikasi Coretax digunakan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta memiliki berbagai fitur yang dirancang untuk memudahkan proses pelayanan perpajakan. Aplikasi Coretax memiliki fitur yaitu : [1]

- A. Taxclearance, aplikasi yang digunakan untuk melakukan pengecekan tunggakan wajib pajak.
- B. SIM-PBB, aplikasi yang berguna untuk pelayanan dan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan.
- C. Pajak Online, aplikasi petugas Bapenda yang terhubung dengan web resmi pembayaran pajak online wajib pajak.
- D. CoreTax, aplikasi CoreTax Badan Pendapatan Daerah berisi, daftar pelayanan, ketentuan, pembayaran, pembatalan, penagihan, pendataan dan penetapan wajib pajak.
- E. APEX, aplikasi data dan rekap.
- F. SIDATA, aplikasi pendataan objek pajak Bapenda, berisi daftar objek pajak yang ada di seluruh wilayah DKI Jakarta.
- G. SI-MOST, Sistem Informasi Monitoring Online sistem terpadu, berisi grafik perpajakan yang ada di DKI Jakarta.
- H. Reklame, aplikasi pelayanan dan pemungutan pajak reklame.

Aplikasi ini dibuat untuk menanggapi Perpres RI No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang selesai dibuat pada Tahun 2022.

2.2 End-User Computing Satisfaction

Dikembangkan Doll & Torkzadeh mengenai kepuasan pengguna terhadap teknologi. [2] Salah satu cara untuk mengetahui seberapa senang pengguna dengan aplikasi atau sistem adalah dengan melihat skor EUCS, yang membandingkan harapan mereka dengan pengalaman sebenarnya mereka dengan sistem. [3] Dalam mengukur kualitas pengguna EUCS lebih efektif bila dibandingkan model yang lain terutama terhadap suatu sistem atau aplikasi, tidak ada perbedaan yang bermakna meskipun metode ini digunakan pada teknologi yang berbeda. [4]

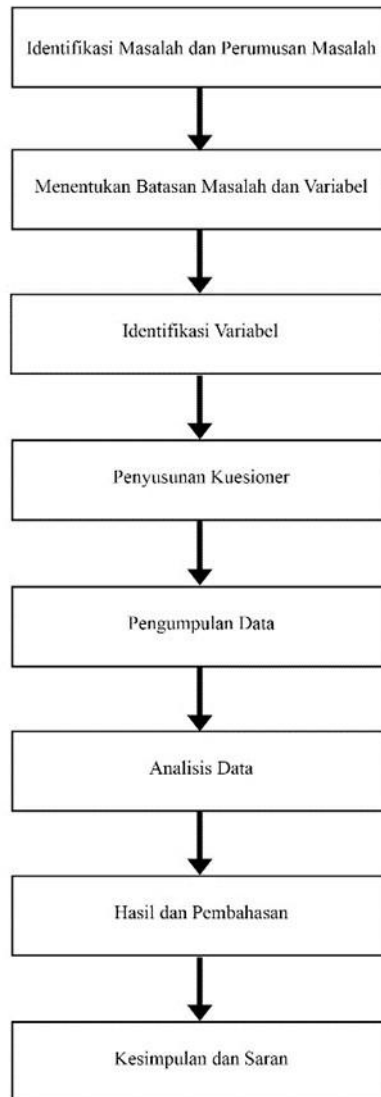
Terdapat lima variabel baku yang dapat mempresentasikan kualitas pengguna berdasarkan metode EUCS yaitu : [5]

- A. *Content* atau Isi, Konten sistem terdiri dari fungsionalitas pengguna dan modul dan data yang dihasilkan oleh sistem itu sendiri metrik kualitas pengguna dengan data yang disajikan oleh sistem atau tampilan aplikasi adalah salah satu cara untuk mengukur ini. Meningkatkan kualitas pengguna dengan informasi yang relevan, akurat, dan menyeluruh.
- B. *Accuracy* atau Akurasi, keakuratan informasi yang disediakan oleh sistem atau aplikasi penting, karena Informasi yang akurat dan dapat diandalkan akan meningkatkan kualitas pengguna.
- C. *Format* atau Bentuk, tampilan bentuk program aplikasi, *format* yang mudah dipahami, menarik, dan konsisten akan meningkatkan kualitas pengguna.
- D. *Ease of Use* atau Kemudahan Pengguna, mudah tidaknya digunakan oleh pengguna, sistem atau aplikasi yang mudah digunakan dan memiliki antarmuka yang *user-friendly* akan meningkatkan kualitas pengguna.
- E. *Timelines* atau Ketepatan Waktu, ketepatan menyajikan informasi, semakin cepat sistem dalam menyajikan informasi yang diperlukan pengguna akan dapat meningkatkan kualitas pengguna.

Dalam hal ini, menambahkan variabel tambahan sesuai dengan kebutuhan spesifik organisasi atau tujuan penelitian. [6] EUCS digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas Pegawai ASN terhadap *Aplikasi Portal Digital Coretax Jakarta* yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakar

3 Metode Penelitian

Penulis dalam menyusun skripsi ini melalui beberapa tahapan sehingga mendapatkan hasil kesimpulan, tahapan tersebut sebagai berikut :



Gambar 2 Alur Tahap Penelitian

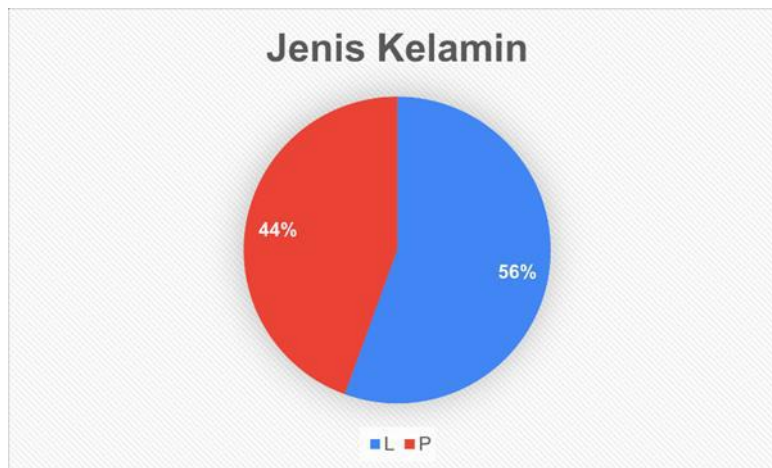
4 Hasil dan Pembahasan

Berikut adalah hasil dan pembahasan mengenai penelitian ini mengenai Analisa Sistem Informasi Aplikasi Portal Digital Coretax Jakarta Berbasis Web Menggunakan Metode EUCS Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

4.1. Analisis Data Penelitian

A. Jenis Kelamin

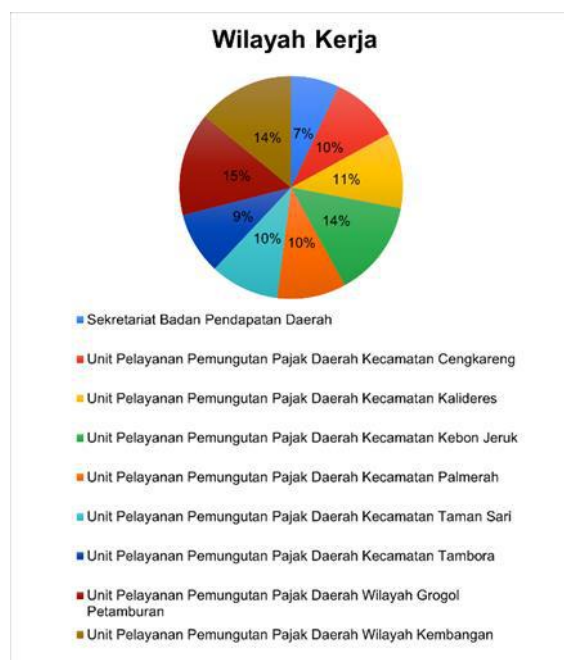
Dari hasil analisis data diatas maka didapatkan dari total 100 responden jumlah kelamin Laki-laki yang mengisi kuesioner 56 dan jumlah responden berjenis kelamin Perempuan 44.



Gambar 3. Jenis Kelamin

B. Wilayah Kerja

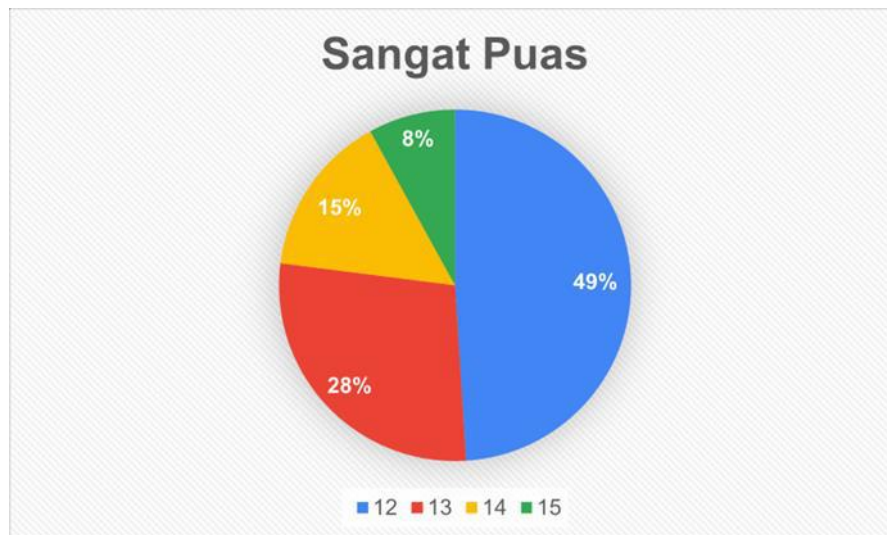
Dari hasil analisis pengisian kuesioner terbanyak berada di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Grogol Petamburan dengan jumlah responden 15, atau 16%. Sedangkan pengisian kuesioner dengan responden terkecil berada di Sekretariat Badan Pendapatan Daerah sebanyak 7 responden atau 7%.



Gambar 4. Wilayah Kerja

C. Kepuasan Secara Umum

Dari hasil analisis kepuasan pengguna secara umum tersebut dapat disimpulkan 100% pengguna mengatakan sangat puas terhadap adanya Aplikasi Portal Digital Coretax Jakarta, dengan rincian jumlah 3 variabel skala likert mengenai kepuasan pengguna berkisar 12 hingga 15.



Gambar 5. Kepuasan Secara Umum

4.2. Pengujian Validitas dan Reabilitas

Kesimpulan dari uji validitas tersebut, semua variabel pengujian dinyatakan valid, selain dengan tabel r untuk memperkuat jika dapat membandingkan nilai signifikansi, apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau 5% maka valid, jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau 5% maka tidak valid [7], kesimpulan uji validitas sebagai berikut ini :

Tabel 1. Kesimpulan Uji Validitas

Variabel	Kode Variabel	r hitung	r tabel	Signifikansi	0,005 (5%)	Keterangan
Content	CON1	0,512	0,196	0,000	0,005	Valid
	CON2	0,557	0,196	0,000	0,005	Valid
	CON3	0,695	0,196	0,000	0,005	Valid
Accuracy	ACC1	0,391	0,196	0,000	0,005	Valid
	ACC2	0,696	0,196	0,000	0,005	Valid
	ACC3	0,436	0,196	0,000	0,005	Valid
Format	FOR1	0,429	0,196	0,000	0,005	Valid
	FOR2	0,657	0,196	0,000	0,005	Valid
	FOR3	0,576	0,196	0,000	0,005	Valid
Ease of Use	EOU1	0,463	0,196	0,000	0,005	Valid
	EOU2	0,715	0,196	0,000	0,005	Valid
	EOU3	0,484	0,196	0,000	0,005	Valid
Timelines	TIM1	0,604	0,196	0,000	0,005	Valid
	TIM2	0,439	0,196	0,000	0,005	Valid
	TIM3	0,482	0,196	0,000	0,005	Valid
Kepuasan Pengguna	KP1	0,818	0,196	0,000	0,005	Valid
	KP2	0,551	0,196	0,000	0,005	Valid
	KP3	0,834	0,196	0,000	0,005	Valid

Pengujian reabilitas dilakukan dengan *Cronbach's Alpha* diketahui apabila nilai Alpha $> 0,60$ maka dinyatakan reliabel, berdasarkan data pengujian reabilitas diketahui *Cronbach's Alpha* 0,607 yang menunjukkan lebih besar dari 0,60 maka data dinyatakan reliabel. [7]

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.607	18

Gambar 6. Hasil Uji Reliabilitas

4.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk memperoleh informasi mengenai apakah ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau tidak salah satunya dapat dengan melakukan analisis regresi linear berganda dimana pengujian ini dilakukan ketika jumlah variabel independen memiliki minimal 2 variabel yang akan sangat cocok guna penelitian kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS. [8]

A. Uji Prasyarat Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian dari normalitas Kolmogorov Simirnov dengan memanfaatkan residual yaitu sebagai berikut :

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.86533345
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.102
	Negative	-.065
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.012 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 7. Hasil Uji Normalitas

Diketahui jika Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,001 atau 1% maka dapat dikatakan data berdistribusi normal. [8]

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3.526	2.298	1.534	.128			
	CON	-.230	.150	-.170	.128	.693	1.442	
	ACC	.214	.117	.178	.181	.072	.883	1.132
	FOR	.118	.142	.110	.289	.409	.484	2.067
	EOU	.221	.140	.203	.157	.118	.515	1.943
	TIM	.371	.128	.291	.005	.842	1.188	

a. Dependent Variable: KP

Gambar 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Dari data diatas dapat disimpulkan semua data variabel Statistics VIF berada di 1 hingga 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.020	1.271		.016	.987
	CON	-.118	.083	-.171	-1.423	.158
	ACC	.006	.065	.010	.096	.924
	FOR	.009	.079	.016	.114	.909
	EOU	-.011	.077	-.020	-.142	.887
	TIM	.163	.071	.250	2.299	.024

a. Dependent Variable: RES2

Gambar 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Diketahui dari gambar diatas jika hasil pengujian memiliki nilai signifikansi $> 0,01$ maka dapat dikatakan tidak memiliki gejala Heteroskedastisitas, dan sebaliknya bila nilai signifikansi $< 0,01$ maka data terjadi Heteroskedastisitas[8], maka data dalam penelitian ini dapat disimpulkan tidak terjadi Heteroskedastisitas

B. Hasil Regresi Linear Berganda

Hasil koefisien determinasi terletak pada tabel Model Summary pada pengujian regresi linear berganda di perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.448 ^a	.201	.158	.888

a. Predictors: (Constant), TIM, EOU, ACC, CON, FOR

Gambar 9. Hasil Koefisien Determinasi

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *R Square* 0,201 maka variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama berpengaruh sebesar 20,1%.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.629	5	3.726	4.724	.001 ^b
	Residual	74.131	94	.789		
	Total	92.760	99			

a. Dependent Variable: KP
b. Predictors: (Constant), TIM, EOU, ACC, CON, FOR

Gambar 10. Hasil Uji F

Disimpulan dari gambar diatas variabel independen berpengaruh secara signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.526	2.298		1.534	.128
	CON	-.230	.150	-.170	-1.537	.128
	ACC	.214	.117	.178	1.818	.072
	FOR	.118	.142	.110	.829	.409
	EOU	.221	.140	.203	1.578	.118
	TIM	.371	.128	.291	2.897	.005

a. Dependent Variable: KP

Gambar 11. Hasil Uji T dan Persamaan Regresi Berganda

Jika nilai *sig.* < 0,05 maka ada pengaruh secara signifikan lalu apabila hasil sama perlu adanya bantuan perbandingan *t* hitung dengan *t* tabel [8], maka dari data diatas dapat disimpulkan variabel CON, ACC, FOR, dan EOU tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel KP atau Kepuasan Pengguna, sedangkan variabel TIM berpengaruh signifikan terhadap variabel KP. Dan Persamaan regresi yang diperoleh dari gambar diatas adalah $KP = 3.526 - 0,230 + 0,214 + 0,118 + 0,221 + 0,371$, maka kesimpulan dari hasil persamaan regresi berganda diatas adalah :

- Jika variabel CON, ACC, FOR, EOU, dan TIM bernilai konstan atau 0 maka nilai variabel KP 3,526.
- Nilai koefisien regresi variabel CON bernilai negatif (-) sebesar - 0,230, maka dapat diartikan bila variabel CON meningkat maka variabel KP turun, dan sebaliknya.
- Nilai koefisien regresi variabel ACC bernilai positif (+) sebesar 0,214, maka dapat diartikan bila variabel ACC meningkat maka variabel KP meningkat, dan sebaliknya.
- Nilai koefisien regresi variabel FOR bernilai positif (+) sebesar 0,118, maka dapat diartikan bila variabel FOR meningkat maka variabel KP meningkat, dan sebaliknya.
- Nilai koefisien regresi variabel EOU bernilai positif (+) sebesar 0,221, maka dapat diartikan bila variabel EOU meningkat maka variabel KP meningkat, dan sebaliknya.
- Nilai koefisien regresi variabel TIM bernilai positif (+) sebesar 0,371, maka dapat diartikan bila variabel TIM meningkat maka variabel KP meningkat, dan sebaliknya.

4.4. Interpretasi Data Hasil Penelitian

Sesuai dengan hasil penelitian responden merupakan Pegawai ASN di Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta, yang dalam penelitian kali ini sesuai dengan Gambar 2. 56% responden merupakan Pegawai ASN Laki-laki dan 44% Pegawai ASN Perempuan.

Pegawai ASN merupakan pegawai aktif Badan Pendapatan yang masih bertugas sesuai di Gambar 3. Pegawai ASN yang diminta mengisi kuesioner merupakan mereka yang bertugas di wilayah kerja Jakarta Barat yaitu Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah serta beberapa di Gedung Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta Bidang Sekretariat.

Berdasarkan Tabel Gambar 4. seluruh responden senada mengatakan Sangat Puas dengan adanya Aplikasi Portal Digital Coretax Jakarta yang hadir, penulis berasumsi responden merasa sangat puas karena terbantunya pekerjaan dengan adanya aplikasi ini, Pegawai ASN selaku responden dapat lebih mudah bekerja dimana saja, baik di kantor maupun di rumah.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas ini menunjukkan bahwa data kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten. Semua variabel pengujian dinyatakan valid, karena nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel dan tingkat signifikansi sangat rendah [7].

Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,607, yang lebih besar dari 0,60, menunjukkan bahwa data kuesioner dalam penelitian ini dapat diandalkan dan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hasil pengujian ini menunjukkan data yang diperoleh dari kuesioner dapat diandalkan, valid, dan memberikan hasil yang konsisten dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Portal Digital

Coretax Jakarta. Dengan demikian, dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut dan pengambilan keputusan

Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan semua variabel independen (*Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timelines*) memiliki hubungan linear, dengan hasil uji normalitas yang menunjukkan distribusi normal pada residual data. Tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

Koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 20,1%, menandakan bahwa variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Pengguna. Uji F menunjukkan signifikansi model regresi secara simultan, karena nilai Significance (*Sig.*) < 0,05. Namun, variabel *Content* (CON), *Accuracy* (ACC), *Format* (FOR), dan *Ease of Use* (EOU) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sedangkan variabel *Timelines* (TIM) berpengaruh signifikan.

Persamaan regresi berganda: $KP = 3.526 - 0.230(CON) + 0.214(ACC) + 0.118(FOR) + 0.221(EOU) + 0.371(TIM)$. Nilai konstan (3.526) adalah Kepuasan Pengguna saat semua variabel independen bernilai 0. Koefisien regresi menunjukkan bahwa peningkatan *Accuracy* (ACC), *Format* (FOR), *Ease of Use* (EOU), dan *Timelines* (TIM) berhubungan dengan peningkatan Kepuasan Pengguna, sementara peningkatan *Content* (CON) berhubungan dengan penurunan Kepuasan Pengguna.

5 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian Analisis Sistem Informasi Aplikasi Portal Digital Coretax Jakarta berbasis Web menggunakan metode EUCS di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, ini adalah :

- A. Seluruh responden mengatakan Sangat Puas terhadap Aplikasi Portal Digital Coretax Jakarta dimana 100 responden selaras mengatakan sangat puas. Dan berdasarkan analisis yang sudah dilakukan tingkat kepuasan berdasarkan variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timelines* berada di Tingkat 20,1%.
- B. Berdasarkan hasil analisis secara bersama-sama indikator variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timelines* berpengaruh terhadap Tingkat kepuasan pengguna dan Perlu dilakukan analisis lebih lanjut terkait variabel *Content*, karena terlihat dari hasil analisis bahwa variabel ini memiliki dampak negatif terhadap kepuasan pengguna.
- C. Variabel berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna adalah variabel *Timelines*, penulis berkesimpulan kecepatan Aplikasi ini merupakan salah satu dari kelebihanannya, semakin cepat Aplikasi Portal Digital Coretax Jakarta semakin meningkat juga tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan penulis memberi saran sebagai berikut :

- A. Guna meningkatkan tingkat kepuasan pengguna lebih signifikan penulis memberi saran agar pengembangan aplikasi ini lebih sering melakukan update aplikasi terutama terkait terhadap pengurangan bug dan berfokus lebih pada kecepatan akses aplikasi atau variabel *Timelines*.
- B. Sosialisasi dan pelatihan lebih lanjut untuk memastikan pemahaman yang lebih baik terhadap aplikasi. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala serta mendapatkan umpan balik pengguna untuk perbaikan terus-menerus terutama analisis lebih mendalam terhadap variabel *Content* untuk memahami faktor-faktor yang dapat diperbaiki.
- C. Untuk selanjutnya dapat melakukan penelitian terhadap kepuasan pengguna dengan metode-metode lain seperti TAM, Delon McLean dan lain-lain guna mengevaluasi dan mendapatkan hasil yang lebih baik terhadap kepuasan pengguna.

Referensi

- [1] Bapenda - Provinsi DKI Jakarta, "Bapenda Jakarta," <https://bprd.jakarta.go.id/>, 2023.
- [2] F. Soufitri, *Konsep Sistem Informasi*, 1 ed. Padang Sidempuan: Inovasi Pratama Internasional, 2023. Diakses: 6 Desember 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://books.google.co.id/books?id=tD6nEAAQBAJ>
- [3] A. L. I. Akbar, *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model Eucs*. repository.uin-suska.ac.id, 2021. [Daring]. Tersedia pada: <http://repository.uin-suska.ac.id/52228/>

- [4] Saryanto, *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Teknik Kendaraan Ringan SMK/MAK Kelas XI*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2021. Diakses: 6 Desember 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://books.google.co.id/books?id=eBIVEAAAQBAJ>
- [5] B. A. Sutowo dan A. F. Wijaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction," *Journal of Computer and Information ...*, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://journal-computing.org/index.php/journal-cisa/article/view/370>
- [6] A. Prinanda, *Analisis kepuasan pengguna website sekolah sd muhammadiyah 12 setiabudi pamulang dengan metode End User Computing Satisfaction (eucs) studi kasus: www repository.uinjkt.ac.id*, 2021. [Daring]. Tersedia pada: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/57334>
- [7] N. M. Janna dan H. Herianto, *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan menggunakan SPSS*. osf.io, 2021. [Daring]. Tersedia pada: <https://osf.io/v9j52/download>
- [8] A. Yudistira dan D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2022, [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jtsi/article/view/3059>