

ANALISIS KEMUDAHAN PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI SAMBARA

Anthi Puteri Rahmawati^{1*}

Sistem Informasi Akuntansi, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom
anthiputeri@student.telkomuniversity.ac.id

ABSTRACT

The increasing use of technology in public services in-depth analysis of information complexity in applications such as SAMBARA for motor vehicle tax. This study seeks to examine the relationship between the complexity of the application and user perception, focusing on user interface, clarity of tax information, and application effectiveness in facilitating payment processes. Through a regression analysis method, the research seeks to understand how application complexity influences user adoption. Results indicate a significant impact of technical aspects of the application on user perceptions of information reliability and relevance. This study employed regression analysis to investigate the relationship between application quality and information quality in the SAMBARA motor vehicle tax application. The regression analysis yielded the result: Information Quality = 1.089 + 0.761 (Application Quality). This result indicates that a 1% increase in application quality leads to a 0.761 increase in information quality. Therefore, enhancing the quality of the application positively contributes to improving the information quality provided by the SAMBARA application in West Java. The findings suggest that improving SAMBARA can enhance local tax administration and user experience, ultimately supporting better public service and infrastructure development in West Java.

Keywords: Information Complexity, SAMBARA Application, User Perception, Tax Administration, Public Service

ABSTRAK

Peningkatan penggunaan teknologi dalam layanan publik memerlukan analisis mendalam mengenai kompleksitas informasi dalam aplikasi seperti SAMBARA untuk pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kompleksitas aplikasi dan persepsi pengguna, dengan fokus pada antarmuka pengguna, kejelasan informasi pajak, dan efektivitas aplikasi dalam memfasilitasi proses pembayaran. Melalui metode analisis regresi, penelitian ini berusaha untuk memahami bagaimana kompleksitas aplikasi memengaruhi adopsi pengguna. Hasil menunjukkan dampak signifikan dari aspek teknis aplikasi terhadap persepsi pengguna mengenai keandalan dan relevansi informasi. Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk menyelidiki hubungan antara kualitas aplikasi dan kualitas informasi dalam aplikasi pajak kendaraan bermotor SAMBARA. Analisis regresi menghasilkan hasil: Kualitas Informasi = 1.089 + 0.761 (Kualitas Aplikasi). Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas aplikasi sebesar 1% menghasilkan peningkatan kualitas informasi sebesar 0.761. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas aplikasi secara positif berkontribusi pada peningkatan kualitas informasi yang disediakan oleh aplikasi SAMBARA di Jawa Barat. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan SAMBARA dapat meningkatkan administrasi pajak lokal dan pengalaman pengguna, yang pada akhirnya mendukung pelayanan publik dan pengembangan infrastruktur yang lebih baik di Jawa Barat.

Kata Kunci: Kompleksitas Informasi, Aplikasi SAMBARA, Persepsi Pengguna, Administrasi Pajak, Layanan Publik.

PENDAHULUAN

Pajak daerah telah dicantumkan didalam undang-undang nomor 28 tahun 2009, yang menjelaskan tentang peraturan pajak dan retribusi daerah. Undang-undang ini mencakup ketentuan mengenai pajak daerah sebagai kontribusi resmi dari individu atau badan kepada daerah hukum menurut peraturan perundang-undangan tanpa memperoleh upah yang layak, digunakan untuk kebutuhan lokal untuk kelangsungan hidup dasar. Dalam undang-undang tersebut juga membahas mengenai pajak daerah yang terbagi 2 kelompok yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota. Pendapatan daerah adalah salah satu faktor krusial untuk keberhasilan pertumbuhan ekonomi terhadap suatu wilayah.

Tercatat pendapatan daerah Jawa Barat mencapai Rp31,16 triliun pada tahun 2017 yang meningkat dari target (Armeliadinda & Azis, 2020). Perpajakan adalah sumber penghasilan pemerintah terbesar yang digunakan untuk kebutuhan biaya publik seperti pelaksanaan pembangunan nasional dan perbaikan perumahan rakyat (Anggoro, 2017).

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan jenis pajak yang diberlakukan kepada pemilik atau pengendali kendaraan bermotor (Gustaviana, 2020). Definisi ini meliputi semua jenis kendaraan roda yang digunakan di berbagai jalan darat dan jalan di perairan. Subjek pajak kendaraan bermotor (PKB) meliputi individu dan badan hukum yang memiliki kendaraan bermotor

mengikuti ketentuan dalam undang-undang. Pembayaran PKB dilakukan setiap tahun dengan dua jenis pembayaran utama: pajak tahunan dan pajak yang dibayarkan setiap lima tahun (Ningsih, et al., 2022). Pajak tahunan adalah kewajiban yang harus dibayar setiap tahun, sedangkan pajak lima tahunan mencakup penggantian nomor plat kendaraan dan STNK, yang saat ini masih memerlukan kunjungan langsung ke Kantor Samsat karena belum tersedia layanan e-Samsat untuk jenis pembayaran ini (Priyono, et al., 2022). Aplikasi Sambara adalah aplikasi yang dibuat oleh BAPENDA Jawa Barat yang berguna untuk memverifikasi dan pembayaran, tersedia untuk diunduh melalui playstore dan menyediakan informasi lengkap mengenai biaya pajak kendaraan bermotor, jadwal layanan Samsat keliling, serta lokasi kantor Samsat. Redesign terbaru pada aplikasi SAMBARA berhasil meningkatkan kemudahan pengguna dalam melakukan transaksi, dengan antarmuka yang lebih sederhana, informatif, dan pengalaman pengguna yang terarah serta mudah digunakan, bahkan oleh pengguna baru sekalipun (Nurfalah, et al., 2023).

Dalam bidang keuangan, regresi digunakan untuk menganalisis dan memprediksi bagaimana variabel-variabel ini saling berhubungan. Variabel independen biasanya meliputi faktor-faktor seperti harga komoditas, suku bunga, atau faktor-faktor industri yang dapat mempengaruhi variabel dependen, misalnya harga suatu aset. Menurut (Fernandes, 2022) metode regresi mencakup beberapa jenis, termasuk regresi linear, regresi linear majemuk, dan regresi nonlinear, yang masing-masing memiliki aplikasi khusus tergantung pada sifat data yang dianalisis. Dalam praktiknya, regresi sering digunakan untuk proyeksi pengembalian saham dan untuk menentukan biaya modal.

Penerapan analisis regresi ini juga terkait dengan penggunaan perangkat lunak statistik seperti SPSS. SPSS merupakan alat yang umum digunakan untuk melakukan analisis regresi karena kemampuannya dalam mengelola data kompleks dan menyediakan berbagai teknik analisis statistik, termasuk pengujian signifikansi koefisien regresi, kecocokan model, dan interpretasi hasil. Berdasarkan (Ghozali, 2011), dengan menggunakan SPSS, peneliti dapat melakukan analisis mendalam terhadap korelasi antara variabel-variabel dalam konteks keuangan atau bidang lainnya, serta menghasilkan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan. Secara keseluruhan, analisis regresi tidak hanya memberikan wawasan tentang hubungan antar variabel, tetapi juga memberikan alat yang kuat untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi fenomena tertentu dalam konteks ekonomi dan keuangan. Menurut (Rachmad, et al., 2024) dengan memanfaatkan teknik-teknik seperti regresi linear dan penggunaan perangkat lunak SPSS, analisis ini dapat memberikan

kontribusi yang signifikan dalam pengambilan keputusan strategis di perusahaan atau dalam konteks penelitian ilmiah.

Dari informasi yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kompleksitas informasi yang terkandung dalam aplikasi SAMBARA, termasuk antarmuka pengguna, kejelasan informasi pajak kendaraan, serta efektivitas aplikasi dalam memfasilitasi proses pembayaran. Dengan menggunakan metode analisis regresi, meneliti hubungan terkait variabel kemudahan penggunaan dan kualitas informasi yang diterima oleh masyarakat. Manfaat dari penelitian ini tidak hanya terbatas pada optimalisasi pendapatan pajak daerah, dengan memperbaiki aplikasi SAMBARA diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak serta partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yang pada gilirannya dapat menunjang pengembangan infrastruktur serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat.

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini terdiri dari pengguna aplikasi SAMBARA Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Barat, dengan sampel penelitian dipilih secara acak dari responden yang telah menggunakan aplikasi tersebut di berbagai wilayah di Jawa Barat. Teknik pengambilan data dilakukan melalui metode survei dengan kuesioner tertutup yang disebarakan kepada pengguna aplikasi SAMBARA. Pengambilan sampel secara acak bertujuan untuk memastikan representativitas sampel dan mengurangi bias dalam penelitian. (Satato, et al., 2022) menyebutkan, bahwa reliabilitas dan validitas model diuji terlebih dahulu untuk menganalisa kevalidan dan apakah data bersifat reliabel atau tidak. Berikut adalah hasil pengujian instrumen tersebut.

Tabel 1. Hasil Uji Instrumen Uji Validitas

Uji Validitas			
Item	Rhitung	Sig.	Keterangan
X1	0,888	0,000	Valid
X2	0,883	0,000	Valid
X3	0,859	0,000	Valid
Y1	0,870	0,000	Valid
Y2	0,876	0,000	Valid
Y3	0,847	0,000	Valid
Y4	0,867	0,000	Valid
Uji Reliabilitas			
Variabel	Cronbach's Alpha	Cut off	Keterangan
X	0,849	0,6	Reliabel
Y	0,888	0,6	Reliabel

Berdasarkan analisis yang telah diuji, menghasilkan temuan yang penting dan relevan

dengan tujuan penelitian. Analisis regresi linear sederhana antara kemudahan pengguna dan kualitas informasi yang dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Sebelum melakukan analisis regresi, akan dilakukan uji normalitas data untuk memastikan bahwa distribusi data yang dianalisis menggunakan regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Fokus ini adalah menganalisis dan mengumpulkan data dari pengguna aplikasi SAMBARA dengan fokus pada dua aspek utama: kemudahan penggunaan dan kualitas informasi. Kedua aspek ini diukur menggunakan skala Likert.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan_Pengguna	101	3,00	15,00	12,0693	2,04087
Kualitas_Inf ormasi	101	6,00	20,00	15,3960	2,85685
Valid N (listwise)	101				

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 2, variabel Kemudahan Pengguna mempunyai rata-rata nilai sebesar 12,06 dengan standar deviasi 2,04 dan rentang nilai antara 3,00 hingga 15,00. Sementara itu, variabel Kualitas Informasi menunjukkan rata-rata sebesar 15,39 dengan standar deviasi 2,85 serta rentang nilai antara 6,00 hingga 20,00. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi cenderung lebih beragam dibandingkan Kemudahan Pengguna, sebagaimana dilihat dari nilai standar deviasi yang lebih tinggi.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N			101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0,000000
	Std. Deviation		1,94933661
Most Extreme Differences	Absolute		0,127
	Positive		0,088
	Negative		-0,127
Test Statistic			.127
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		0,069 ^d
	95% Confidence Interval	Lower Bound	0,064
		Upper Bound	0,074

Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan, diperoleh nilai signifikansi Monte Carlo sebesar 0,069, yang menunjukkan bahwa data dalam model penelitian ini terdistribusi normal. Kemudian, tahapan dilanjutkan dengan analisis koefisien determinasi yang tercantum dalam tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,731 ^a	0,534	0,530	1,95916

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Pengguna
b. Dependent Variable: Kualitas Informasi

Koefisien korelasi (R) sebesar 0,731 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kemudahan pengguna dan kualitas informasi. Nilai ini mendekati 1, yang mengindikasikan bahwa peningkatan dalam kualitas aplikasi cenderung diikuti oleh peningkatan dalam kualitas informasi. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,534 menunjukkan bahwa 53,4% variasi dalam kualitas informasi dapat dijelaskan oleh kemudahan pengguna, sementara sisanya, yaitu 46,6%.

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.045	1.175		2.592	.011
	Kemudahan Pengguna	1.023	.096	.731	10.660	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Informasi

Model regresi linier sederhana yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta X + \epsilon$$

Dimana:

Y adalah Kualitas Informasi (variabel dependen).

β_0 adalah konstanta.

β adalah koefisien regresi untuk variabel Kemudahan Pengguna.

X adalah Kemudahan Pengguna (variabel independen).

ε adalah error term.

Regresi yang digunakan untuk menganalisis Kualitas Informasi adalah: $Kualitas\ Informasi = 3,045 + 1,023 (Kemudahan\ Pengguna)$. Hasil tersebut mengindikasikan setiap 1% kenaikan Kemudahan Pengguna akan meningkatkan sebesar 1,023 kualitas informasi. Berdasarkan hasil analisis regresi linier, ditemukan bahwa Kemudahan Pengguna secara signifikan berhubungan positif dengan kualitas informasi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar kemudahan penggunaan, semakin baik pula kualitas informasi yang dihasilkan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini, analisis regresi linear menemukan bahwa kemudahan pengguna berperan penting dalam menentukan kualitas informasi yang diterima oleh pengguna. Secara kuantitatif, kontribusi ini dapat dilihat dari koefisien regresi yang menunjukkan pengaruh positif yang substansial dari kemudahan pengguna terhadap kualitas informasi. Dalam konteks ini, kemudahan pengguna mencakup berbagai aspek seperti antarmuka yang intuitif, navigasi yang sederhana, serta proses input yang efisien dan tidak membingungkan. Aspek-aspek ini memungkinkan pengguna untuk lebih fokus pada konten yang mereka sampaikan daripada menghadapi kendala teknis, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas informasi yang disajikan.

Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menggaris bawahi pentingnya aspek kemudahan dalam sistem informasi. Misalnya, penelitian oleh (Sugihartono & Putra, 2020) tentang *Technology Acceptance Model (TAM)* menunjukkan bahwa secara signifikan memengaruhi sikap dan niat pengguna dalam menggunakan teknologi tertentu. Studi lain oleh (Rahmaningtyas, et al., 2020). Keterkaitan antara kemudahan penggunaan dan kualitas informasi ini menjelaskan bahwa pengguna cenderung menghasilkan informasi yang lebih akurat, relevan, dan berguna saat mereka merasa nyaman dan tidak terbebani oleh aspek teknis.

Selain itu, kontribusi kemudahan pengguna terhadap kualitas informasi juga dapat dilihat dari perspektif kognitif. Teori kognitif sosial yang dikemukakan oleh (Chughtai & Khalid, 2022) menjelaskan bahwa kepercayaan diri dalam menggunakan sistem berperan penting dalam efektivitas penggunaan teknologi. Ketika pengguna merasa mudah dan percaya diri dalam menggunakan sebuah platform, mereka lebih mampu memproses informasi dengan baik, melakukan evaluasi kritis, dan akhirnya menghasilkan konten yang berkualitas. Sebaliknya, apabila pengguna merasa kesulitan atau tidak nyaman, hal ini dapat mengurangi konsentrasi

mereka dan berpotensi menghasilkan informasi yang tidak akurat atau kurang mendalam.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh pengguna, pengembang sistem harus fokus pada peningkatan kemudahan penggunaan. Dengan memperhatikan desain yang user-friendly, menyediakan bantuan atau panduan yang jelas, serta mengurangi kompleksitas teknis, platform dapat memberdayakan pengguna untuk berkontribusi secara lebih efektif. Hal ini tidak hanya mendukung produktivitas pengguna tetapi juga memastikan bahwa informasi yang dibagikan mempunyai nilai yang lebih tinggi, sehingga mendukung kualitas keseluruhan ekosistem informasi.

Penelitian (Anggara, et al., 2024) menyoroti signifikansi pengembangan teknologi informasi dalam konteks pengelolaan pajak daerah. Temuan penelitian tersebut mengindikasikan bahwa saat ini perbaikan dalam aplikasi SAMBARA dapat secara substansial meningkatkan penerimaan pajak daerah. Hal ini sejalan dengan pandangan memungkinkan bahwa pemerintah daerah mengelola sumber daya dengan lebih efektif dan meningkatkan layanan kepada warga. Penelitian ini menggaris bawahi pentingnya teknologi informasi dalam memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam proses pajak, menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan mudah diakses bagi para pembayar pajak. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pemahaman mendalam tentang kompleksitas informasi dalam aplikasi SAMBARA dapat memberikan rekomendasi yang berharga dalam pengembangan aplikasi untuk mendorong peningkatan infrastruktur dan layanan publik yang lebih berkualitas di Provinsi Jawa Barat (Asyifah, et al., 2023) yang menekankan pentingnya analisis teknis dalam pengembangan aplikasi untuk meningkatkan pengalaman dan kemudahan pengguna.

Penelitian ini menyoroti peran penting aplikasi SAMBARA dalam pengelolaan keuangan publik di tingkat daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi SAMBARA yang lebih baik dapat secara signifikan mendukung optimalisasi pendapatan pajak daerah dan meningkatkan kepatuhan pajak. Studi sebelumnya yang dilakukan oleh (Quick & Bryson, 2022) telah menggaris bawahi bahwa teknologi informasi dapat memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pentingnya transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah juga menjadi fokus dalam penelitian ini, sejalan dengan temuan (Alawattage & Azure, 2021) dan (Ortega-Rodriguez, et al., 2020) yang menekankan bahwa teknologi informasi memainkan peran krusial dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan publik. Dengan mengoptimalkan aplikasi SAMBARA, pemerintah dapat meningkatkan

kualitas layanan publik serta memudahkan masyarakat dalam memahami dan mengawasi pengelolaan keuangan daerah. Penelitian ini menawarkan wawasan yang mendalam mengenai kompleksitas informasi yang terlibat dalam aplikasi SAMBARA dan memberikan rekomendasi konkret untuk pengembangan aplikasi yang lebih baik. Temuan ini, sebagaimana disorot oleh (Berglund, et al., 2020), tidak hanya berkontribusi pada pengelolaan keuangan publik, tetapi juga dalam pembangunan infrastruktur di suatu daerah. Dengan demikian, peningkatan aplikasi SAMBARA dapat secara langsung memperkuat transparansi pemerintah, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan pada akhirnya, memperbaiki kualitas layanan publik secara keseluruhan.

PENUTUP

Studi ini mengungkapkan bahwa kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi SAMBARA, termasuk antarmuka pengguna, kejelasan informasi pajak kendaraan, dan efektivitas aplikasi dalam memfasilitasi proses pembayaran, secara signifikan mempengaruhi kualitas informasi yang diterima oleh pengguna. Hasil analisis regresi linear menunjukkan bahwa peningkatan kemudahan pengguna secara positif memengaruhi persepsi pengguna terhadap kehandalan dan relevansi informasi yang disampaikan. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah dapat memanfaatkan pemahaman mendalam tentang kompleksitas informasi dalam aplikasi SAMBARA untuk mengoptimalkan pengelolaan administrasi pajak daerah. Saran untuk penelitian selanjutnya mencakup eksplorasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor psikologis dan sosial yang mempengaruhi adopsi teknologi aplikasi seperti SAMBARA di kalangan masyarakat. Penelitian dapat diperluas untuk membandingkan efektivitas aplikasi serupa di berbagai konteks geografis dan administratif publik. Hal tersebut akan memberikan perspektif yang luas bagi para pembuat kebijakan. Untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat serta kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan demikian, penelitian mendukung untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi dan layanan publik tetapi juga untuk memperkuat partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Armeliadinda, & Azis, E. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus pada aplikasi Sambara di Jawa Barat). *e-Proceeding of Management*, 7(2), 2406.

Anggoro, D. D. (2017). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. *Universitas Brawijaya Press*.

Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan Pkb, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Di Ba. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 20-29.

Ningsih, D. I., Putri, A. A., & Marlina, E. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 2(1), 190-199.

Priyono, T., Wulandari, F., Rofiyanti, E., & Agustina, D. (2022). Analysis of Community Participation in Paying Motor Vehicles Tax through e-Samsat Service during Covid Pandemic at the Samsat Office in Jakarta Utara. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 3(2), 226-235.

Nurfalah, D. A., Defriani, M., & Nugroho, I. M. (2023). Redesign Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Menggunakan User Centered Design (UCD). *INFOKOM (Informatika & Komputer)*, 11(2), 47-58.

Fernandes, A. A. (2022). Metode Analisis Data Penelitian: Pendekatan Regresi. *Universitas Brawijaya Press*.

Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS versi 19. *Universitas Diponegoro*.

Rachmad, Y. E., Rahman, A., Judijanto, L., Pudjiarti, E. S., Runtunuwu, P. C., Lestari, N. E., . . . Mukhlis, I. R. (2024). *Integrasi metode kuantitatif dan kualitatif: Panduan praktis penelitian campuran*. PT. Green Pustaka Indonesia.

Satato, Y. R., Adilase, B. P., & Subrata, G. (2022). Kompetensi, disiplin kerja dan budaya kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 1-7.

Sugihartono, T., & Putra, R. R. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik. *SATIN - Sains dan Teknologi Informasi*, 6(2), 97-105.

Rahmaningtyas, W., Mulyono, K. B., Widhiastuti, R., Fadillah, N., & Faslah, R. (2020). Application of UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) to Understand the Acceptance and Use of the E-Learning System. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(4), 5051-5060.

Chughtai, M. S., & Khalid, Y. (2022). Learning Organizations and Innovative Work

- Behaviors: A Moderated Mediation Model of Creative Self-Efficacy and Self-Leadership from the Perspective of Social Cognitive Theory and Social Schema Theory. *Journal of Innovative Research in Management Sciences*, 22-41.
- Anggara, E. P., Ansori, F., Hutomo, E. I., & Nugraini, R. P. (2024). Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah Melalui Pendekatan Partisipatif: Studi Korelasi Antara Ketaatan Fiskal Dan Pengabdian Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandiri (JPMM)*, 2(2), 08-121.
- Asyifah, A., Syaff'i, A., Hanipah, H., & Ispiyani, S. (2023). Pengembangan Aplikasi E-Commerce Untuk Peningkatan Penjualan Online. *Action Research Literate*, 7(1), 70-75.
- Quick, K. S., & Bryson, J. M. (2022). Public participation. In Handbook on theories of governance. *Edward Elgar Publishing Ltd* , 158-168.
- Alawattage, C. G., & Azure, J. D.-C. (2021). Behind the World Bank's ringing declarations of "social accountability": Ghana's public financial management reform. *Critical Perspectives On Accounting*, 78.
- Ortega-Rodriguez, C., Liceran-Gutierrez, A., & Moreno-Albarracin, A. L. (2020). Transparency as a Key Element in Accountability in Non-Profit Organizations: A Systematic Literature Review. *Sustainability (Switzerland)*, 12(4), 1-21.
- Berglund, E., Manroe, J. G., Ahmed, I., Noghabaei, M., Do, J., Pesantez, J. E., . . . Levis, J. (2020). Smart Infrastructure: A Vision for the Role of the Civil Engineering Profession in Smart Cities. *Journal of Infrastructure Systems*, 26(2).