

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP NIAT MENGUNAKAN KEMBALI APLIKASI PAKINTA DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MAKASSAR

Ana Aulia Bahar  
NPP. 33.0907

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [33.0907@praja.ipdn.ac.id](mailto:33.0907@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Dr. Layla Kurniawati, M. Pd

Email: [laylakurniawati@ipdn.ac.id](mailto:laylakurniawati@ipdn.ac.id)

## ABSTRACT

**Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):** The implementation of e-government through the PAKINTA application at the Regional Revenue Agency of Makassar City represents a government effort to improve the efficiency and quality of regional tax services through digital channels. Although the number of application users continues to increase, various constraints in digital service quality persist, indicating the need for service performance evaluation. **Purpose:** This study aims to determine the effect of digital service quality on the continuance intention to use the PAKINTA application at the Regional Revenue Agency of Makassar City. **Method:** This study employed a quantitative approach with purposive sampling. Data were collected through questionnaires distributed to 190 users of the PAKINTA application. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Squares (PLS-SEM) approach and SmartPLS software. The testing was conducted through outer model and inner model analyses to examine the relationships among variables in this study. **Result:** The results showed that digital service quality had a positive and significant effect on user continuance intention to use the PAKINTA application, with a path coefficient value of 0.799, a t-statistic value of 19.690, and a p-value of 0.000. The R-square value of 0.639 indicates that digital service quality explained 63.9% of the variance in continuance intention, while the remaining 36.1% was explained by factors outside the research model. These findings indicate that better digital service quality leads to a stronger continuance intention to use the PAKINTA application. **Conclusion:** This study concludes that digital service quality has a positive and significant effect on continuance intention to use the PAKINTA application. The better the digital service quality provided, the stronger the users' intention to continue using the application for regional tax services.

**Keywords:** Continuance Intention; Digital Service Quality; PAKINTA; PLS-SEM.

## ABSTRAK

**Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):** Penerapan e-government melalui aplikasi PAKINTA di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pajak daerah secara digital. Meskipun jumlah pengguna

aplikasi terus meningkat, masih terdapat berbagai kendala pada kualitas layanan digital yang menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kinerja layanan tersebut. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital terhadap niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 190 responden pengguna aplikasi PAKINTA. Analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS-SEM) menggunakan aplikasi SmartPLS. Pengujian dilakukan melalui analisis *outer model* dan *inner model* untuk melihat pengaruh antarvariabel dalam penelitian. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA, yang ditunjukkan oleh nilai *path coefficient* sebesar 0,799, nilai t-statistik sebesar 19,690, dan nilai *p-value* sebesar 0,000. Nilai *R-square* sebesar 0,639 menunjukkan bahwa kualitas layanan digital mampu menjelaskan niat menggunakan kembali sebesar 63,9%, sedangkan sisanya sebesar 36,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, semakin tinggi pula niat masyarakat untuk menggunakan kembali aplikasi PAKINTA. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA. Semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, semakin tinggi pula niat masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dalam layanan perpajakan daerah.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan Digital; Niat Menggunakan Kembali; PAKINTA; PLS-SEM.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai negara sehingga pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital. Konsep ini dikenal sebagai *e-government*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas administrasi pemerintahan, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Dalam konteks global, implementasi *e-government* telah terbukti mampu mengurangi birokrasi, meningkatkan transparansi, dan mempercepat akses informasi publik (Lubis et al., 2024)

*E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun penerapannya di Indonesia masih menghadapi hambatan seperti rendahnya literasi digital dan resistensi terhadap perubahan sistem, sehingga penelitian di bidang layanan digital pemerintahan menjadi semakin penting seiring berkembangnya transformasi digital (Indrayani, 2023). Penerapan *e-government* diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses pelayanan publik, yang pada akhirnya mendorong kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan (Kawuryan, 2019). Implementasi *e-government* mendukung efisiensi birokrasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Muhammad et al., 2019)

Implementasi *e-government* telah menjadi agenda penting dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah mendorong seluruh instansi pusat dan daerah untuk mengembangkan layanan publik berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital tersebut diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Kurniawati et al., 2025).

Sejalan dengan kebijakan tersebut, Pemerintah Kota Makassar mengembangkan berbagai inovasi pelayanan digital, salah satunya melalui aplikasi Pajak terINtegrasi dan terdigITALisasi (PAKINTA) yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Aplikasi ini digunakan sebagai sarana pelayanan perpajakan daerah yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi kewajiban pajak serta melakukan pembayaran pajak secara elektronik. Kehadiran aplikasi PAKINTA diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses layanan, efisiensi administrasi perpajakan, serta mendorong kepatuhan wajib pajak. Implementasi aplikasi PAKINTA menunjukkan perkembangan yang positif. Data Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi meningkat dari 664 pengguna pada tahun 2022 menjadi 16.540 pengguna pada akhir tahun 2024. Selain itu, realisasi pembayaran pajak melalui kanal digital juga mengalami peningkatan yang signifikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai menerima dan memanfaatkan layanan perpajakan berbasis digital yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Keberhasilan suatu aplikasi layanan publik tidak hanya diukur dari banyaknya jumlah pengguna, tetapi juga dari keberlanjutan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut secara terus-menerus. Dalam konteks PAKINTA, meningkatnya jumlah pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini mulai diterima oleh masyarakat, namun keberlanjutan penggunaan akan sangat ditentukan oleh pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem. Apabila aplikasi mampu memberikan kemudahan, keandalan, serta kenyamanan dalam penggunaan, maka masyarakat cenderung akan terus memanfaatkan layanan tersebut. Sebaliknya, jika pengalaman penggunaan belum sesuai harapan, maka niat untuk menggunakan kembali aplikasi dapat menurun. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor yang memengaruhi niat menggunakan kembali menjadi penting untuk melihat sejauh mana aplikasi PAKINTA benar-benar mampu mendukung pelayanan pajak daerah secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, peningkatan jumlah pengguna belum sepenuhnya mencerminkan kualitas layanan digital yang optimal. Berdasarkan ulasan pengguna pada *Google Play Store*, masih ditemukan berbagai keluhan seperti kesulitan registrasi akun, kendala login, eror sistem, keterbatasan fitur aplikasi, serta lambatnya respons sistem. Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna terhadap layanan digital dengan pengalaman yang mereka rasakan ketika menggunakan aplikasi PAKINTA. Ulasan pengguna pada aplikasi digital dapat menjadi sumber evaluasi penting karena memuat berbagai keluhan dan penilaian pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi (Fahlevvi, 2022).

Dalam konteks pelayanan digital, kualitas layanan merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi *e-government*. Kualitas layanan digital mencakup aspek efisiensi, reliabilitas, kepercayaan, dan dukungan terhadap pengguna yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan suatu layanan elektronik (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pengguna, semakin besar pula kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa mendatang.

Dalam kerangka *Expectation Confirmation Theory* (ECT), niat pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem dipengaruhi oleh sejauh mana pengalaman aktual mereka memenuhi harapan awal, di mana *confirmation* atas harapan tersebut akan membentuk kepuasan dan mendorong keberlanjutan penggunaan. Konsep keberlanjutan penggunaan ini tidak hanya dijelaskan oleh ECT, tetapi juga diperkuat oleh *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* atau UTAUT (Venkatesh et al., 2011). UTAUT menegaskan bahwa penerimaan dan keberlanjutan penggunaan teknologi juga dipengaruhi oleh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, sehingga niat menggunakan kembali aplikasi digital tidak hanya bergantung pada manfaat sistem tetapi juga pada kemudahan dan dukungan fasilitas yang tersedia (Brown et al., 2012).

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan digital terhadap niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA belum banyak dikaji, khususnya dalam konteks perpajakan daerah berbasis digital. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai hubungan kualitas layanan digital dengan *continuance intention* pengguna serta menjadi bahan evaluasi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan berbasis digital.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research GAP*)**

Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan digital aplikasi PAKINTA dan pengaruhnya terhadap niat menggunakan kembali aplikasi tersebut di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Meskipun aplikasi PAKINTA telah dikembangkan sebagai inovasi pelayanan pajak daerah berbasis digital dan jumlah penggunaannya terus meningkat dari tahun ke tahun, masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasinya. Beberapa ulasan pengguna menunjukkan adanya permasalahan seperti sulitnya proses registrasi dan login, eror sistem, keterbatasan fitur, serta lambatnya respons aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna belum sepenuhnya diikuti oleh pengalaman layanan yang memuaskan.

Permasalahan tersebut menjadi penting karena kualitas layanan digital merupakan faktor yang berpengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan suatu aplikasi (DeLone & McLean, 2003). Dalam konteks pelayanan publik, pengguna tidak hanya menilai keberadaan aplikasi, tetapi juga menilai sejauh mana aplikasi tersebut dapat memberikan kemudahan, keandalan, keamanan, dan kenyamanan dalam penggunaan. Apabila kualitas layanan belum sesuai harapan, maka niat masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi dapat menurun (Thong et al., 2006).

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas kualitas layanan digital dan perilaku penggunaan pada sektor perbankan, *e-wallet*, maupun layanan *e-government*. Namun, masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas layanan digital terhadap niat menggunakan kembali pada layanan pajak daerah berbasis aplikasi, khususnya aplikasi PAKINTA di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dan memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara kualitas layanan digital dan niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA.

## **1.3. Urgensi Penelitian**

Penelitian ini penting dilakukan karena kualitas layanan digital merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi *e-government* dalam pelayanan publik. Dalam konteks aplikasi PAKINTA, kualitas layanan digital tidak hanya berkaitan dengan tersedianya sistem berbasis aplikasi, tetapi juga mencakup kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan, serta kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan perpajakan daerah. Hasil penelitian skripsi menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA, sehingga penguatan kualitas layanan menjadi aspek yang sangat penting untuk menjaga keberlanjutan penggunaan aplikasi tersebut.

Urgensi penelitian ini juga terletak pada adanya persoalan nyata dalam implementasi aplikasi PAKINTA. Walaupun jumlah pengguna dan aktivitas penggunaan aplikasi terus meningkat, masih ditemukan berbagai keluhan pengguna seperti kesulitan registrasi, kendala login, eror sistem, dan keterbatasan fitur. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna belum sepenuhnya diikuti oleh pengalaman layanan yang optimal. Jika permasalahan tersebut tidak dikaji secara empiris, maka pemerintah daerah akan kekurangan dasar yang kuat untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi oleh masyarakat.

Dari sisi keilmuan, penelitian ini penting untuk memperkaya kajian tentang kualitas layanan digital, *e-government*, dan *continuance intention* pada layanan publik berbasis aplikasi, khususnya di sektor perpajakan daerah. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar dalam memperbaiki sistem, menambah fitur, dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi PAKINTA agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka upaya perbaikan layanan digital berisiko tidak tepat sasaran dan pengembangan aplikasi dapat berjalan kurang optimal dalam mendukung pelayanan publik dan optimalisasi pendapatan daerah.

#### 1.4. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus pada kualitas layanan digital dan perilaku penggunaan layanan berbasis teknologi terkait dengan penelitian ini. Berikut penelitian terdahulu terkait dengan tema penelitian ini:

1. Penelitian oleh Ari & Hanum (2021) mengenai pengaruh kualitas pelayanan website DJP menggunakan modifikasi *E-GovQual* menyoroti pentingnya dimensi kualitas layanan elektronik dalam membentuk kepuasan pengguna layanan perpajakan berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi efisiensi, reliabilitas, kepercayaan, dukungan masyarakat, dan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini menjadi referensi utama karena menggunakan model *E-GovQual* pada konteks layanan perpajakan di Indonesia yang relevan dengan objek penelitian ini.
2. Penelitian oleh Damayanti dan Nurhidayah (2022) meneliti pengaruh literasi fintech dan kepercayaan konsumen terhadap niat menggunakan kembali *e-wallet* menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda terhadap 84 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan layanan digital, sementara literasi fintech tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini memberikan wawasan bahwa kepercayaan merupakan elemen penting yang memengaruhi keputusan pengguna untuk melanjutkan penggunaan layanan digital, termasuk aplikasi perpajakan daerah.
3. Penelitian oleh Kala D, Chaubey D, Meet R, dan Al-Adwan A (2024) mengkaji pengaruh kepuasan pengguna layanan *e-government* terhadap *continuance use intention* dan *citizen trust* menggunakan PLS-SEM terhadap 501 responden pengguna layanan *e-government* di India. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, layanan, dan informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna yang selanjutnya meningkatkan kepercayaan dan niat penggunaan berkelanjutan. Penelitian ini memberikan bukti empiris yang kuat bahwa kualitas layanan digital merupakan prediktor penting bagi keberlanjutan penggunaan layanan publik berbasis elektronik.
4. Penelitian oleh Luo C, Hasan N, dan Zamri (2024) meneliti faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention* layanan *e-government* di Tiongkok berdasarkan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) menggunakan SEM terhadap 393 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan konfirmasi harapan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan yang selanjutnya mendorong niat berkelanjutan penggunaan layanan *e-government*. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna yang memenuhi harapan awal merupakan kunci utama dalam mendorong keberlanjutan penggunaan layanan digital pemerintah.
5. Penelitian oleh Pasupati, Hapsari, dan Setena (2025) meneliti pengaruh kualitas layanan digital banking dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap loyalitas nasabah BPD Bali secara

kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda terhadap 94 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pengguna, dengan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh lebih kuat. Meskipun berfokus pada sektor perbankan, penelitian ini memperkuat bahwa kualitas layanan digital secara konsisten mendorong perilaku penggunaan berkelanjutan pada berbagai platform berbasis aplikasi.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, kualitas layanan digital terbukti berperan penting dalam membentuk kepuasan, kepercayaan, dan niat penggunaan berkelanjutan. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas layanan digital terhadap *continuance intention* pada layanan perpajakan daerah berbasis aplikasi, khususnya aplikasi PAKINTA, masih terbatas sehingga penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut.

### **1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dari segi objek penelitian, konteks penelitian, dan hubungan antarvariabel yang dikaji. Penelitian mengenai kualitas layanan digital telah banyak dilakukan pada berbagai layanan digital, seperti layanan perpajakan elektronik, digital banking, *e-wallet*, maupun layanan *e-government* secara umum. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas layanan digital terhadap *continuance intention* pada layanan pajak daerah berbasis aplikasi di lingkungan pemerintah daerah masih relatif terbatas.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan aplikasi PAKINTA sebagai objek penelitian, yaitu aplikasi pelayanan pajak daerah yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang banyak berfokus pada layanan pemerintah pusat, layanan perbankan, maupun platform komersial, penelitian ini menempatkan layanan perpajakan daerah sebagai konteks penelitian. Hal ini penting mengingat transformasi digital pada sektor perpajakan daerah memiliki karakteristik yang berbeda, terutama dalam aspek pelayanan publik, kepatuhan wajib pajak, dan hubungan antara pemerintah daerah dengan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan konsep kualitas layanan digital yang diukur menggunakan model *e-GovQual* yang dikembangkan oleh (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) dengan konsep *continuance intention* yang dikembangkan oleh (Bhattacharjee, 2001). Integrasi kedua konsep tersebut pada konteks layanan pajak daerah berbasis aplikasi masih jarang ditemukan dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kajian *e-government*, khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan digital dan keberlanjutan penggunaan layanan publik berbasis elektronik.

### **1.6. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan digital terhadap niat menggunakan aplikasi PAKINTA pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan digital terhadap niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Creswell (2014) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan melihat hubungan antar variabel yang dapat diukur dan dianalisis dengan teknik statistik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu

penelitian berbasis data angka yang dianalisis secara statistik untuk menguji hubungan antarvariabel secara objektif dan sistematis (Ismail & Hartati, 2019). Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian ini berfokus pada dua variabel utama, yaitu kualitas layanan digital sebagai variabel independen yang diukur menggunakan dimensi *e-GovQual* dan niat menggunakan kembali aplikasi (*continuance intention*) sebagai variabel dependen.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Forms kepada pengguna aplikasi PAKINTA. Responden penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria wajib pajak Kota Makassar yang pernah menggunakan aplikasi PAKINTA lebih dari satu kali, berusia 18-65 tahun, serta memiliki akses terhadap perangkat digital dan jaringan internet. Kriteria tersebut dipilih karena responden dianggap memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan aplikasi sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap kualitas layanan digital dan niat penggunaan berkelanjutan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 190 orang yang dinilai telah memenuhi kecukupan sampel untuk analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung fitur dan layanan yang tersedia pada aplikasi PAKINTA serta menelaah ulasan pengguna pada *Google Play Store*. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengukur variabel kualitas layanan digital dan niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA melalui definisi operasional yang terukur dan teramati (Sekaran & Bougie, 2016).

Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama penelitian dengan menggunakan skala Likert lima poin. Sebelum digunakan dalam penelitian utama, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui pilot test terhadap 30 responden. Uji pilot dilakukan sebagai tahap awal untuk memastikan instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sebelum digunakan pada penelitian utama (Taherdoost, 2016). Uji validitas dilakukan menggunakan *korelasi Pearson Product Moment*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan dalam penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta kecenderungan jawaban responden terhadap variabel penelitian. Selanjutnya, analisis PLS-SEM digunakan untuk menguji model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Evaluasi *outer model* dilakukan melalui pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk, sedangkan evaluasi *inner model* dilakukan melalui pengujian nilai *R-square*, *Q-square*, *f-square*, serta signifikansi hubungan antarvariabel melalui proses *bootstrapping*. Penelitian ini dilaksanakan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar dengan objek penelitian pengguna aplikasi PAKINTA. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada bulan Maret hingga April 2026.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS. Data diperoleh dari 190 responden pengguna aplikasi PAKINTA. Analisis dilakukan melalui tahapan analisis deskriptif, pengujian model pengukuran (*outer model*), pengujian model struktural (*inner model*), serta pembahasan temuan utama penelitian.

#### 3.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk melihat kecenderungan jawaban responden terhadap item pernyataan variabel kualitas layanan digital dan niat menggunakan kembali. Menurut (Cooksey, 2020), analisis deskriptif berfungsi untuk menggambarkan dan merangkum data sehingga pola yang relevan dapat diidentifikasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai mean seluruh item berada pada kisaran 4,18 sampai 4,55, yang berarti responden cenderung memberikan penilaian setuju hingga sangat setuju terhadap pernyataan yang diajukan. Nilai median pada sebagian besar item berada pada angka 4 dan 5, yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden memberikan jawaban positif terhadap kualitas layanan digital aplikasi PAKINTA.

**Tabel 1.**  
Statistik Deskriptif Per Item

| Item | Mean | Median | SD    | Minimum | Maximum |
|------|------|--------|-------|---------|---------|
| KL1  | 4.25 | 4.00   | 0.823 | 2       | 5       |
| KL2  | 4.23 | 4.00   | 0.808 | 2       | 5       |
| KL3  | 4.23 | 4.00   | 0.808 | 2       | 5       |
| KL4  | 4.32 | 4.00   | 0.820 | 2       | 5       |
| KL5  | 4.24 | 4.00   | 0.862 | 2       | 5       |
| KL6  | 4.24 | 4.00   | 0.773 | 2       | 5       |
| KL7  | 4.25 | 4.00   | 0.769 | 2       | 5       |
| KL8  | 4.26 | 4.00   | 0.759 | 2       | 5       |
| KL9  | 4.18 | 4.00   | 0.727 | 2       | 5       |
| KL10 | 4.42 | 5.00   | 0.791 | 2       | 5       |
| KL11 | 4.33 | 4.00   | 0.713 | 2       | 5       |
| KL12 | 4.37 | 4.00   | 0.722 | 2       | 5       |
| NM1  | 4.44 | 5.00   | 0.708 | 2       | 5       |
| NM2  | 4.46 | 5.00   | 0.710 | 2       | 5       |
| NM3  | 4.39 | 4.00   | 0.656 | 2       | 5       |
| NM4  | 4.55 | 5.00   | 0.671 | 2       | 5       |
| NM5  | 4.43 | 5.00   | 0.669 | 2       | 5       |

Sumber: Olah data JAMOVİ (2026)

Nilai standar deviasi yang relatif kecil menunjukkan jawaban responden cukup konsisten. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan digital aplikasi PAKINTA dan juga menunjukkan kecenderungan kuat untuk menggunakan

kembali aplikasi tersebut. Selain itu nilai maximum dan minimum yang ada pada rentang 2-5 menunjukkan variasi jawaban yang cukup baik dari responden.

### 3.2 Analisis Statistik

Analisis statistik dilakukan menggunakan PLS-SEM untuk menguji hubungan antara kualitas layanan digital dan niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA. Analisis data menggunakan SmartPLS yang didasarkan pada model konseptual *e-govqual*, karena SmartPLS efektif untuk menganalisis variabel laten dalam pengukuran nonparametrik (Hair et al., 2019). Kemudian pemodelan hubungan antarvariabel dilakukan menggunakan PLS-SEM melalui program SmartPLS 3.0, karena metode ini efektif untuk memodelkan hubungan kompleks antarvariabel laten dengan menitikberatkan pada prediksi, khususnya dalam penelitian eksploratif (Henseler et al., 2009). Pengujian meliputi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

#### 3.2.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian outer model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur konstruk penelitian. Uji ini mencakup *convergent validity*, *discriminant validity*, dan reliabilitas konstruk.

**Tabel 2.**  
Hasil *Convergent Validity*

| Item | Kualitas Layanan Digital | Niat Menggunakan Kembali |
|------|--------------------------|--------------------------|
| KL1  | 0.841                    |                          |
| KL2  | 0.803                    |                          |
| KL3  | 0.832                    |                          |
| KL4  | 0.804                    |                          |
| KL5  | 0.910                    |                          |
| KL6  | 0.876                    |                          |
| KL7  | 0.762                    |                          |
| KL8  | 0.829                    |                          |
| KL9  | 0.760                    |                          |
| KL10 | 0.778                    |                          |
| KL11 | 0.816                    |                          |
| KL12 | 0.828                    |                          |
| NM1  |                          | 0.884                    |
| NM2  |                          | 0.867                    |
| NM3  |                          | 0.889                    |
| NM4  |                          | 0.889                    |

Sumber: Olah data SmartPLS (2026)

**Tabel 2** memuat hasil uji validitas konvergen. Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* pada setiap indikator. Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading*  $\geq 0,70$ .

Berdasarkan data pada **Tabel 2**, seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70, sehingga dinyatakan valid secara konvergen (Sarstedt et al., 2021). Indikator yang paling kuat pada variabel kualitas layanan digital adalah KL5 (0,910), sedangkan pada variabel niat menggunakan kembali adalah NM5 (0,905).

**Tabel 3.**

Hasil *Average Variance Extracted (AVE)*

| Variabel                 | AVE   |
|--------------------------|-------|
| Kualitas Layanan Digital | 0,674 |
| Niat Menggunakan Kembali | 0,787 |

*Sumber: Olah data SmartPLS (2026).*

Menurut Fornell & Larcker (1981), suatu konstruk dianggap memiliki validitas konvergen yang baik jika nilai AVE  $\geq 0,50$ , yang berarti bahwa lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk tersebut. Berdasarkan data pada **Tabel 3**, nilai AVE kedua konstruk berada di atas 0,50, sehingga konstruk penelitian dinyatakan memenuhi validitas konvergen.

**Tabel 4.**

Hasil *Cross Loading*

| Item | Kualitas Layanan Digital | Niat Menggunakan Kembali |
|------|--------------------------|--------------------------|
| KL1  | <b>0.841</b>             | 0.611                    |
| KL2  | <b>0.803</b>             | 0.570                    |
| KL3  | <b>0.832</b>             | 0.613                    |
| KL4  | <b>0.804</b>             | 0.603                    |
| KL5  | <b>0.910</b>             | 0.706                    |
| KL6  | <b>0.876</b>             | 0.690                    |
| KL7  | <b>0.762</b>             | 0.537                    |
| KL8  | <b>0.829</b>             | 0.606                    |
| KL9  | <b>0.760</b>             | 0.678                    |
| KL10 | <b>0.778</b>             | 0.690                    |
| KL11 | <b>0.816</b>             | 0.728                    |
| KL12 | <b>0.828</b>             | 0.764                    |
| NM1  | 0.738                    | <b>0.884</b>             |
| NM2  | 0.740                    | <b>0.867</b>             |
| NM3  | 0.727                    | <b>0.889</b>             |
| NM4  | 0.662                    | <b>0.889</b>             |
| NM5  | 0.666                    | <b>0.905</b>             |

*Sumber: Olah data SmartPLS (2026).*

Metode cross loading dilakukan dengan membandingkan nilai loading indikator terhadap konstruknya sendiri dengan nilai loading terhadap konstruk lain. **Tabel 4** hasil *cross loading*

menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai loading lebih tinggi pada konstruk yang seharusnya diukur dibandingkan pada konstruk lain. Ini menandakan bahwa discriminant validity terpenuhi.

**Tabel 5.**  
Hasil *Fornell-Larcker Criterion*

| Variabel                 | Kualitas Layanan Digital |
|--------------------------|--------------------------|
| Kualitas Layanan Digital | 0,821                    |
| Niat Menggunakan Kembali | 0,799                    |

Sumber: Olah data *SmartPLS* (2026).

Metode Fornell-Larcker dilakukan dengan membandingkan nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai korelasi antar konstruk. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila nilai *loading* indikator pada konstruknya sendiri lebih tinggi dibandingkan dengan *loading* pada konstruk lain, serta nilai akar AVE lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar konstruk (Sarstedt et al., 2021). Berdasarkan **Tabel 5**, nilai akar kuadrat AVE pada masing-masing konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk, sehingga *discriminant validity* juga terpenuhi berdasarkan kriteria Fornell-Larcker.

**Tabel 6.**  
Hasil *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

| Variabel                 | Cronbach's Alpha | rhoA  | Composite Reliability |
|--------------------------|------------------|-------|-----------------------|
| Kualitas Layanan Digital | 0,956            | 0,958 | 0,961                 |
| Niat Menggunakan Kembali | 0,932            | 0,933 | 0,949                 |

Sumber: Olah data *SmartPLS* (2026).

Menurut (Hair et al., 2012), suatu alat dianggap reliabel jika nilai alfa cronbachnya lebih dari 0,70, sedangkan nilai antara 0,60 dan 0,70 masih dapat diterima untuk penelitian eksploratif. Berdasarkan **Tabel 6**, seluruh nilai reliabilitas berada di atas 0,70, sehingga konstruk penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

### 3. 2. 2 Estimasi Model Struktural (Inner Model)

Pengujian inner model dilakukan untuk mengetahui kekuatan hubungan antarvariabel laten dalam penelitian. Pengujian ini mencakup nilai *R-square*, *Q-square*, *effect size*, *VIF*, *path coefficient*, dan uji hipotesis

**Tabel 7.**  
Hasil *R-square*

| Variabel Endogen         | R Square | Adjusted R Square |
|--------------------------|----------|-------------------|
| Niat Menggunakan Kembali | 0,639    | 0,637             |

Sumber: Olah data *SmartPLS* (2026).

**Tabel 7** menunjukkan nilai *R-square* sebesar 0,639 menunjukkan bahwa kualitas layanan digital mampu menjelaskan 63,9% variasi niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA. Sisanya sebesar 36,1% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Nilai ini termasuk kategori moderat. Menurut (Sarstedt et al., 2021), nilai *R-square* sebesar 0,75 dikategorikan kuat, 0,50 dikategorikan moderat (sedang), dan 0,25 dikategorikan lemah

**Tabel 8.**

Hasil *Q-square* ( $Q^2$ )

| Variabel Endogen         | $Q^2$ |
|--------------------------|-------|
| Niat Menggunakan Kembali | 0,486 |

Sumber: Olah data SmartPLS (2026).

Pengujian *Q-square* dilakukan menggunakan prosedur *blindfolding* pada program SmartPLS (Sarstedt et al., 2021). Model penelitian dinyatakan memiliki *predictive relevance* apabila nilai *Q-square* lebih besar dari nol ( $Q^2 > 0$ ). Berdasarkan analisis pada **Tabel 8**, nilai *Q-square* sebesar 0,486 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang baik.

**Tabel 9.**

Hasil *effect Size* ( $f^2$ )

| Pengaruh  | $f^2$ |
|---|-------|
| Kualitas Layanan Digital → Niat Menggunakan Kembali | 1,768 |

Sumber: Olah data SmartPLS (2026).

Nilai *effect size* sebesar 1,768 menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan digital terhadap niat menggunakan kembali tergolong besar. Kriteria penilaian *effect size* ( $f^2$ ) menurut Hair et al. (2021) yaitu nilai sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, nilai sebesar 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan nilai sebesar 0,35 menunjukkan pengaruh besar (Sarstedt et al., 2021).

**Tabel 10.**

Hasil Uji VIF

| Item | VIF   |
|------|-------|
| KL1  | 4.372 |
| KL2  | 4.547 |
| KL3  | 4.523 |
| KL4  | 3.843 |
| KL5  | 7.527 |
| KL6  | 6.218 |
| KL7  | 4.096 |
| KL8  | 3.797 |
| KL9  | 2.767 |
| KL10 | 2.930 |
| KL11 | 5.263 |

|      |       |
|------|-------|
| KL12 | 5.022 |
| NM1  | 3.483 |
| NM2  | 3.130 |
| NM3  | 3.422 |
| NM4  | 4.059 |
| NM5  | 4.603 |

Sumber: Olah data SmartPLS (2026).

Seluruh nilai VIF berada di bawah 10, sehingga model dinyatakan tidak mengalami masalah multikolinearitas yang serius. Menurut Sarstedt et al. (2021), suatu indikator dinyatakan tidak mengalami masalah multikolinearitas apabila memiliki nilai VIF kurang dari 10, sedangkan nilai VIF di bawah 5 menunjukkan kondisi model yang sangat baik.

**Tabel 11.**  
Hasil Uji Path Coefficient

| Hubungan Antarvariabel                              | Koefisien Jalur | t statistik | p values |
|---|-----------------|-------------|----------|
| Kualitas Layanan Digital → Niat Menggunakan Kembali | 0,799           | 19,690      | 0,000    |

Sumber: Olah data SmartPLS (2026).

Nilai path coefficient menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural. Pengujian signifikansi hubungan antar variabel dilakukan dengan melihat nilai t-statistik dan p-values. Suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistik > 1,96 dan P-values < 0,05 pada tingkat signifikansi 5% (Sarstedt et al., 2021). Nilai koefisien jalur sebesar 0,799 menunjukkan arah hubungan yang positif, sedangkan nilai t-statistik sebesar 19,690 dan p-value sebesar 0,000 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA.

**Tabel 12.**  
Hasil Uji t statistik dan p-value

| Hubungan Antarvariabel                              | t statistik | p-values |
|---|-------------|----------|
| Kualitas Layanan Digital → Niat Menggunakan Kembali | 19,690      | 0,000    |

Sumber: Olah data SmartPLS (2026).

Hasil uji hipotesis mempertegas bahwa H1 diterima dan H0 ditolak. Artinya, semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, semakin tinggi niat masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi PAKINTA.

### 3.3 Pembahasan

#### 3.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Niat Menggunakan Kembali Aplikasi PAKINTA

Kualitas layanan digital merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan layanan berbasis teknologi informasi. Dalam penelitian ini, kualitas layanan digital terbukti berpengaruh

positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA. Temuan tersebut didukung oleh hasil *path coefficient* sebesar 0,799, yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan digital, semakin tinggi pula niat pengguna untuk terus memakai aplikasi tersebut.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa aplikasi PAKINTA terus mengalami pengembangan. Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 50.000 kali, dirilis pada 27 Mei 2022, dan diperbarui terakhir pada 3 Maret 2025. Di sisi lain, rating aplikasi masih berada pada angka 3,4, dan pengguna masih menyampaikan keluhan terkait login, eror sistem, serta keterbatasan fitur. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi terus dikembangkan, perbaikan kualitas layanan tetap menjadi kebutuhan utama untuk menjaga pengalaman pengguna.

Dalam konteks penelitian ini, kualitas layanan digital yang baik tercermin dari kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, keamanan data, serta dukungan layanan kepada pengguna. Apabila aspek-aspek tersebut terpenuhi, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan cenderung berniat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA. Sebaliknya, jika layanan sering mengalami gangguan, maka minat penggunaan kembali dapat menurun.

### **3.3.2 Kemampuan Model dalam Menjelaskan Niat Menggunakan Kembali**

Nilai *R-square* sebesar 0,639 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan niat menggunakan kembali. Artinya, kualitas layanan digital merupakan penjelas utama yang kuat terhadap perilaku penggunaan berkelanjutan aplikasi PAKINTA. Nilai *Q-square* sebesar 0,486 juga menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang baik, sedangkan *effect size* sebesar 1,768 menandakan pengaruh yang sangat besar.

Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan digital bukan hanya berpengaruh secara statistik, tetapi juga berperan besar dalam membentuk keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Dengan kata lain, kualitas layanan digital dapat menjadi dasar penting bagi keberlanjutan layanan pajak daerah berbasis digital di Kota Makassar.

### **3.3.3 Implikasi Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Pengelola aplikasi PAKINTA perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, kestabilan sistem, penyajian informasi, dan fitur bantuan pengguna. Dengan peningkatan tersebut, pengalaman pengguna akan menjadi lebih baik dan niat menggunakan kembali aplikasi akan semakin kuat.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas layanan digital merupakan faktor penting dalam menjelaskan *continuance intention* pada layanan *e-government*. Hasil ini juga mendukung bahwa model kualitas layanan digital yang digunakan dalam penelitian mampu menjelaskan perilaku pengguna pada konteks pelayanan pajak daerah berbasis aplikasi.

## **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan, kepercayaan, loyalitas, dan niat penggunaan berkelanjutan. Hasil ini memperkuat temuan Ari dan Hanum (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan website DJP melalui modifikasi *E-GovQual* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini juga sejalan dengan Kala et al. (2024) serta Luo et al. (2024) yang menegaskan bahwa kepuasan dan kepercayaan menjadi faktor penting dalam niat berkelanjutan pengguna layanan *e-government*. Selain itu, penelitian Pasupati et al. (2025) dan Damayanti & Nurhidayah (2022) juga mendukung bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berperan besar dalam membentuk niat penggunaan kembali layanan digital.

Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya yang banyak meneliti layanan perbankan digital, *e-wallet*, atau *e-government* secara umum, penelitian ini menempatkan aplikasi PAKINTA sebagai objek pada layanan perpajakan daerah. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan kontribusi baru pada konteks layanan digital sektor publik di tingkat pemerintah daerah, khususnya dalam pengelolaan pajak daerah secara elektronik.

### 3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan antara keluhan awal pengguna pada ulasan aplikasi dan hasil survei terhadap responden. Pada observasi awal, aplikasi PAKINTA masih memperoleh rating 3,4 dan terdapat keluhan mengenai registrasi, login, dan bug sistem. Namun, hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden tetap memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan digital dan memiliki niat untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna yang telah terbiasa memakai aplikasi tetap merasakan manfaat utama PAKINTA, terutama dalam kemudahan pembayaran pajak dan efisiensi layanan.

Temuan lain yang cukup menarik adalah bahwa beberapa indikator kualitas layanan digital, terutama yang terkait keamanan dan kemudahan penggunaan, tampak menjadi aspek paling kuat dalam merefleksikan konstruk penelitian. Ini menunjukkan bahwa pengguna sangat memperhatikan stabilitas sistem, kenyamanan penggunaan, dan rasa aman ketika melakukan layanan pajak melalui aplikasi digital.

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi PAKINTA pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Semakin baik kualitas layanan digital yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula keinginan mereka untuk terus menggunakan aplikasi PAKINTA dalam melakukan layanan perpajakan daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital merupakan faktor penting yang dapat mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital, khususnya pada aspek efisiensi, keandalan sistem, keamanan informasi, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta dukungan layanan kepada pengguna perlu terus dilakukan untuk meningkatkan niat masyarakat dalam menggunakan aplikasi PAKINTA secara berkelanjutan.

**Keterbatasan Penelitian.** Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada pengguna aplikasi PAKINTA di Kota Makassar dengan jumlah responden yang terbatas. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen, yaitu kualitas layanan digital, sehingga masih terdapat faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi niat menggunakan kembali aplikasi yang belum dianalisis dalam penelitian ini.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Arah penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi niat menggunakan kembali aplikasi, seperti kepuasan pengguna, kepercayaan pengguna, persepsi manfaat, maupun kemudahan penggunaan. Penelitian berikutnya juga dapat dilakukan pada objek layanan publik digital lainnya atau dengan cakupan responden yang lebih luas sehingga menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan dapat dibandingkan pada berbagai konteks layanan pemerintahan berbasis digital.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh responden pengguna aplikasi PAKINTA yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian. Selain itu, penulis menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing, keluarga, sahabat, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djpp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15 (1), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model Author(s): Anol Bhattacharjee Source. In *MIS Quarterly* (Vol. 25, Number 3). <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Brown, S. A., Venkatesh, V., & Goyal, S. (2012). Expectation confirmation in technology use. *Information Systems Research*, 23(2), 474–487. <https://doi.org/10.1287/isre.1110.0357>
- Cooksey, R. W. (2020). Descriptive statistics for summarising data. In *Illustrating statistical procedures: Finding meaning in quantitative data* (pp. 61–139). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-981-15-2537-7\\_5](https://doi.org/10.1007/978-981-15-2537-7_5)
- Creswell, J. W. (2014). *Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Sage. [https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog\\_609332/objava\\_105202/fajlovi/Creswell.pdf](https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf)
- Damayanti, R., & Nurhidayah. (2022). Literasi Fintech, Kepercayaan Konsumen Dan Niat Menggunakan E-Wallet. 3(2). <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i2.1444>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Fahlevvi, M. R. (2022). Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Aplikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia di Google Playstore Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 1–13. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2701>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6>

- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). *The use of partial least squares path modeling in international marketing*. New Challenges to International Marketing. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Indrayani, E. (2023). *Integrasi Sistem Layanan Digital: Transformasi Digital untuk Masa Depan Pelayanan Publik di Indonesia* (Karmila, Ed.). CV Cendekia Press. [https://www.researchgate.net/publication/377235039\\_Integrasi\\_Sistem\\_Layanan\\_Digital](https://www.researchgate.net/publication/377235039_Integrasi_Sistem_Layanan_Digital)
- Ismail, N., & Hartati, S. (2019). Metodologi penelitian sosial. In Lutfiah (Ed.), *Surabaya: Media Sahabat Cendekia*. Media Sahabat Cendekia. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/376/2/ISI%20BUKU%20METODOLOGI%20PENELITIAN%20SOSIAL.pdf>
- Kala, D., Chaubey, D. S., Meet, R. K., & Al-Adwan, A. S. (2024). Impact Of User Satisfaction With E-Government Services On Continuance Use Intention And Citizen Trust Using Tam-Issm Framework. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19. <https://doi.org/10.28945/5248>
- Kawuryan, M. (2019). The Improvement of Information Technology (Website) in Supporting Governance Communication in Kota Depok, Province of West Java. *International Journal of Kybernetology*, 4(1), 27–36. <https://doi.org/10.33701/ijok.v4i1.642>
- Kurniawati, L., Pradana, S. A., Kulacai, W., Wahoyono, E., & Yudha, G. T. (2025). Designing a Collaborative Learning Model for Reading in Government Education: A Lifelong Learning Perspective. *Tadris: Jurnal Keguruan Dan Ilmu Tarbiyah*, 10(2), 667–680. <https://doi.org/10.24042/tadris.v10i1.26371>
- Lubis, S., Purnomo, E. P., Lado, J. A., & Hung, C. F. (2024). Electronic governance in advancing sustainable development goals through systematic literature review. *Discover Global Society*, 2(1). <https://doi.org/10.1007/s44282-024-00102-3>
- Luo, C., Hasan, N. A. M., & Zamri bin Ahmad, A. M. (2024). Exploring Satisfaction and Trust as Key Drivers of e-Government Continuance Intention: Evidence from China for Sustainable Digital Governance. *Sustainability (Switzerland)*, 16(24). <https://doi.org/10.3390/su162411068>
- Muhammad, S. N., Az-Zahra, H. M., & Wardani, N. H. (2019). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government menggunakan Metode E-Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA)(Studi pada Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(10), 9798–9805. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6559>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i1>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Pasupati, B., Hapsari, P. I., & Setena, M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kuantitatif pada BPD Bali. *BENEFIT: Journal Of Business, Economics, And Finance*, 3(2), 521. <https://publikasi.abidan.org/index.php/benefit/article/view/1189>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial least squares structural equation modeling. In *Handbook of market research* (pp. 587–632). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8\\_15-2](https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-2)

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.  
<https://9afi.com/storage/daftar/onTXVlzEDQNtC4khg3Yklhj0g5V5wyFsQqNDZOPL.pdf>
- Taherdoost, H. (2016). Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/survey in a research. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 5. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Thong, J. Y. L., Hong, S.-J., & Tam, K. Y. (2006). The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(9), 799–810. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.05.001>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., Hu, P. J. H., & Brown, S. A. (2011). Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context. *Information Systems Journal*, 21(6), 527–555. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2011.00373.x>

