

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI PAGI DENPASAR MENGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN

Oleh:

Komang Kusuma Triguna, NIM 2215091085

Program Studi S1 Sistem Informasi

Jurusan Teknik Informatika

Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha

ABSTRAK

Administrasi perpajakan daerah memegang peranan penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik dan meningkatkan kepatuhan masyarakat. Salah satu bentuk digitalisasi layanan tersebut adalah Aplikasi Pagi Denpasar. Namun, dalam implementasinya, pengguna masih menghadapi berbagai kendala, seperti sistem yang kurang responsif, kualitas informasi yang belum optimal, serta layanan yang belum maksimal, sehingga manfaat aplikasi belum dirasakan secara optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kesuksesan implementasi Aplikasi Pagi Denpasar menggunakan pendekatan model *DeLone and McLean* yang mencakup *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 331 responden pengguna Aplikasi Pagi Denpasar di Kota Denpasar yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin*. Analisis dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square (SEM-PLS)* melalui *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*, serta *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan keberhasilan implementasi Aplikasi Pagi Denpasar guna mendukung keberlanjutan sistem dan optimalisasi layanan perpajakan digital. Penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan model penelitian dengan mempertimbangkan aspek organisasi, misalnya melalui pendekatan *HOT-Fit*, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor keberhasilan implementasi aplikasi.

Kata kunci: kesuksesan sistem informasi, *DeLone and McLean*, kepuasan pengguna, manfaat bersih, *e-government*.

ANALYSIS OF THE SUCCESS OF THE PAGI DENPASAR APPLICATION USING THE DELONE AND MCLEAN METHOD

By

Komang Kusuma Triguna, NIM 2215091085

Informatics Engineering

Information Systems Study Program

ABSTRACT

Local tax administration plays a crucial role in supporting effective public service delivery and enhancing public compliance. One instance of service digitalization is the "Pagi Denpasar" application. However, during implementation, users have encountered various obstacles—such as system unresponsiveness, suboptimal information quality, and inadequate service levels—preventing the application's benefits from being fully realized. This study aims to analyze the implementation success of the Pagi Denpasar application using the DeLone and McLean model, which encompasses System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, and Net Benefit. Data were collected via questionnaires from 331 Pagi Denpasar application users in Denpasar City, selected using the Slovin formula. Quantitative analysis was conducted using Partial Least Squares-based Structural Equation Modeling (SEM-PLS) via SmartPLS. The results indicate that System Quality, Information Quality, and Service Quality have a positive and significant impact on User Satisfaction, while User Satisfaction has a positive and significant impact on Net Benefit. Based on these findings, the study offers recommendations for improvement to enhance the application's implementation success, thereby supporting system sustainability and the optimization of digital tax services. Future research is advised to expand the model by incorporating organizational aspects—such as through the HOT-Fit approach—to gain a more comprehensive understanding of the factors driving successful application implementation.

Keywords: *information system success, DeLone and McLean, user satisfaction, net benefit, e-government.*