

ABSTRAK

Aplikasi *Sleman Digital Services* merupakan sebuah layanan digital milik Pemerintah Kabupaten Sleman yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Sleman. Aplikasi tersebut memiliki beberapa jenis kategori layanan yang tersedia seperti Layanan Informasi, Layanan Pendidikan, Layanan Kependudukan, serta layanan-layanan lainnya. Layanan yang ada di aplikasi tersebut merupakan sebuah kumpulan dari sistem-sistem yang telah dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Sleman seperti Cek PBB, VA Pajak, Dukcapil Online, dan sebagainya. yang mana sistem tersebut merupakan bagian dari bentuk pelayanan terhadap masyarakat oleh Pemerintah Kabupaten Sleman. Dari pengamatan yang dilakukan terhadap aplikasi tersebut, ditemukan beberapa keluhan yang dialami pengguna pada platform *Google Play Store* dan *Apple App Store*, beberapa pengguna menyampaikan berbagai keluhan yang mereka alami saat menggunakan aplikasi *Sleman Digital Services*, yang secara keseluruhan menunjukkan bahwa aplikasi ini mendapatkan review yang kurang memuaskan dari para penggunanya. Beberapa keluhan tersebut meliputi adanya bug, gangguan teknis, akses yang sulit beberapa layanan, dan lain sebagainya. Penelitian ini ingin mengetahui sejauh mana manfaat yang dirasakan oleh pengguna dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat serta pendukung efektivitas dan kesuksesan aplikasi.

Pada penelitian ini model yang akan digunakan adalah *Delone and McLean* yang telah dimodifikasi oleh Wang dan Liao (2008). Model *Delone and McLean* yang telah dimodifikasi ini memiliki 6 variabel yang berbeda yaitu *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Perceived Net Benefit*. Data yang digunakan dalam pengolahan data diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dibangun dari 26 item pertanyaan disebarakan melalui *google form*, didapatkan 108 responden. Data responden diolah menggunakan *SmartPLS 3* untuk analisis deskriptif terkait demografi jawaban responden, dan analisis statistik terkait uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini terdapat enam dari sembilan hipotesis diterima. Dikarenakan masih ada hipotesis yang ditolak berarti masih terdapat variabel yang tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel lainnya. Hal tersebut memberikan kesimpulan bahwa aplikasi *Sleman Digital Services* belum sepenuhnya berhasil/sukses. Pada penelitian ini terdapat juga rekomendasi yang dilihat dari variabel yang memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap variabel dependennya seperti *Information Quality*, *System Quality*, *Use*, dan *User Satisfaction*. Dari adanya rekomendasi perbaikan tersebut diharapkan mampu menjadi dasar evaluasi untuk perbaikan aplikasi *Sleman Digital Services* agar bisa lebih baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Sleman.

Kata Kunci: Sleman Digital Services, Kominfo Sleman, Evaluasi Kesuksesan, *Delone & McLean*, PLS-SEM

ABSTRACT

The Sleman Digital Services application is a digital service owned by the Sleman Regency Government, managed by the Sleman Communication and Informatics Office. This application provides various service categories, such as Information Services, Education Services, Population Services, and other services. The services available on the app are a collection of systems developed by the Sleman Regency Government, such as PBB Check, Tax VA, Online Population Administration (Dukcapil Online), and more. These systems are part of the government's efforts to provide public services to the people of Sleman. Observations on this application reveal several user complaints on the Google Play Store and Apple App Store, where users expressed various issues they experienced while using Sleman Digital Services. Overall, this feedback suggests that the application has received less-than-satisfactory reviews from its users. Complaints include bugs, technical issues, difficulty accessing some services, and other obstacles.

This study aims to understand the perceived benefits experienced by users and identify the factors that hinder or support the effectiveness and success of the application. In this research, the model used is the modified Delone and McLean model by Wang and Liao (2008). This modified Delone and McLean model includes five variables: Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, and Perceived Net Benefit. The data used for analysis was collected through a questionnaire consisting of 26 items, distributed via Google Forms, with responses from 108 respondents. The respondent data was processed using SmartPLS 3 for descriptive analysis related to demographic responses, as well as statistical analysis for validity, reliability, and hypothesis testing.

The research findings reveal that six out of nine hypotheses were accepted. However, since some hypotheses were rejected, it indicates that certain variables do not have a positive and significant influence on others. This leads to the conclusion that the Sleman Digital Services application has not been fully successful. The study also provides recommendations based on variables that show a positive and significant relationship with their dependent variables, such as Information Quality, System Quality, Use, and User Satisfaction. These recommendations are expected to serve as a basis for evaluating and improving the Sleman Digital Services application, enabling it to provide better services to the people of Sleman Regency.

Keywords: *Sleman Digital Services, Kominfo Sleman, Success Evaluation, Delone & McLean, PLS-SEM*