

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah Kota Surakarta untuk mengembangkan inovasi layanan publik berbasis digital melalui fitur EPPSON pada aplikasi Solo Destination. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan layanan pajak daerah secara daring tersebut. Metode yang digunakan merupakan modifikasi dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, yang dikombinasikan dengan pendekatan Social Cognitive Theory (SCT), Expectation Confirmation Theory (ECT), dan E-S-QUAL. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna aktif EPPSON. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengaruh sosial, self-efficacy, dan ekspektasi hasil pribadi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat berkelanjutan dalam penggunaan layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan model evaluasi keberhasilan sistem e-Government dan memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah Kota Surakarta dalam meningkatkan kualitas layanan digital publik, khususnya fitur EPPSON.

Kata Kunci : EPPSON, Solo *Destination*, Niat Keberlanjutan, *DeLone & McLean*, e-*Government*, SEM, SmartPLS

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged the Surakarta City government to develop digital-based public service innovations through the EPPSON feature in the Solo Destination application. This study aims to analyze the factors that influence the intention to continue using the online local tax service. The theoretical model used is a modification of the DeLone and McLean information system success model, combined with the Social Cognitive Theory (SCT), Expectation Confirmation Theory (ECT), and E-S-QUAL approaches. This research uses quantitative methods with data collection techniques through online questionnaires distributed to active EPPSON users. Data analysis was carried out using the Structural Equation Modeling (SEM) method assisted by SmartPLS software. The results showed that the factors of system quality, information quality, service quality, social influence, self-efficacy, and personal outcome expectations have a significant influence on user satisfaction and sustainable intentions in service use. The findings make a theoretical contribution to the development of an e-Government system success evaluation model and provide practical recommendations for the Surakarta City government in improving the quality of public digital services, especially the EPPSON feature.

Keywords: EPPSON, Solo *Destination*, *Sustainability Intention*, *DeLone & McLean*, *e-Government*, SEM, SmartPLS