

ABSTRAK

Judul : Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Tangerang Gemilang Menggunakan *Enhanced Information System Success Model*

Nama : Sri Anjani Susanto

Program Studi : Sistem Informasi

Sistem Informasi Tangerang Gemilang merupakan sebuah aplikasi super milik Kabupaten Tangerang yang telah terintegrasi dengan berbagai sistem pelayanan publik. Sistem ini digunakan untuk menjembatani antara masyarakat dengan pemerintah melalui teknologi. Sejak dirilis pada Maret 2022, masih terlihat beberapa keluhan dan kendala yang dirasakan oleh pengguna sistem seperti proses verifikasi akun *user* yang terlalu lama dan beberapa aplikasi yang belum berjalan secara maksimal. Untuk itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengevaluasi Sistem Informasi Tangerang Gemilang memakai *Enhanced Information System Success Model* dengan 7 variabel evaluasi: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kepercayaan, penggunaan, dan manfaat bersih. Penelitian ini memakai kombinasi pendekatan data kualitatif dan kuantitatif serta proses pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara, observasi, studi literatur, serta kuesioner menggunakan cluster sampling dengan 210 responden. Karena memiliki banyak sistem didalamnya, pada penelitian ini hanya dilakukan analisis untuk 7 sistem yaitu Antrian Online, Berita, PPID, SIAP KERJA, SIDEWITA, SIDONI, dan Tangerang 91 FM. Hasil dari penelitian ini menjelaskan hipotesis yang diterima serta ditolak dari ketujuh sistem yang dianalisis. Selain itu juga, penelitian ini menghasilkan rekomendasi dari ketujuh sistem secara ringkas agar dapat diterapkan sehingga meningkatkan tingkat kesuksesan dari penerapan Sistem Informasi Tangerang Gemilang.

Kata kunci: Analisis Kesuksesan, Tangerang Gemilang, *Enhanced Information System Success Model*, SmartPLS

ABSTRACT

Title : *Analysis of the Success of Implementing the Tangerang Gemilang Information System Using the Enhanced Information System Success Model*

Name : Sri Anjani Susanto

Study Program: *Information Systems*

The Gemilang Tangerang Information System is a super application belonging to the district that has been integrated with various public service systems. This system is used to bridge society with the government through technology. Since it was released in March 2022, there are still some complaints and constraints perceived by system users such as too long user account verification processes and some applications that are not running to the maximum. For this purpose, the research was carried out with the aim of evaluating the Gemilang Tangerang Information System using the Enhanced Information System Success Model with 7 evaluation variables: information quality, system quality, service quality, user satisfaction, trust, usage, and net benefit. The research uses qualitative and quantitative data approaches and the data collection process is carried out with interviews, observations, literature studies, as well as questionnaires using a cluster sampling with 210 respondents. Because it has many systems in it, in this study only analyzed for 7 systems namely Antrian Online, News, PPID, SIAP KERJA, SIDEWITA, SIDONI, and Tangerang 91 FM. The results of this study explains the accepted and rejected hypotheses of the seven systems analysed. Furthermore, the study produced recommendations from the seven systems briefly to be applied, thus increasing the success rate of the application of the Magnificent Information System.

Keywords: Success Analysis, Enhanced Information System Success Model, SmartPLS