

ABSTRAK

Nazla Nurfadillah, 1228010150, (2026) Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Pelayanan Digital Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mpp Madukara Di Kabupaten Purwakarta

Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu prioritas pemerintah dalam meningkatkan efektivitas, keterbukaan, serta mutu pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Purwakarta mengimplementasikan kebijakan tersebut melalui pengembangan Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Madukara sebagai sarana pelayanan berbasis teknologi informasi. Meskipun demikian, penggunaan aplikasi pelayanan publik digital belum sepenuhnya menunjukkan keberlanjutan pemanfaatan oleh masyarakat. Permasalahan yang muncul antara lain berkaitan dengan kualitas sistem informasi seperti tingkat kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, serta perlindungan data pengguna, juga kualitas pelayanan digital yang meliputi kecepatan pelayanan, kejelasan informasi yang disampaikan, serta ketepatan penyelesaian layanan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi pengguna terhadap aplikasi dan menurunkan minat masyarakat untuk terus menggunakannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan digital terhadap minat penggunaan berkelanjutan Aplikasi MPP Madukara di Kabupaten Purwakarta. Secara lebih rinci, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap minat penggunaan berkelanjutan, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap minat penggunaan berkelanjutan, serta menilai pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi.

Kerangka konseptual penelitian disusun berdasarkan teori kesuksesan sistem informasi serta konsep kualitas pelayanan digital yang menekankan bahwa persepsi positif pengguna terhadap kualitas sistem dan kualitas pelayanan akan mendorong munculnya minat penggunaan berkelanjutan. Dalam penelitian ini, kualitas sistem informasi diposisikan sebagai variabel independen yang menggambarkan kualitas teknis dan fungsional aplikasi, sedangkan kualitas pelayanan digital menggambarkan kualitas proses pelayanan dan interaksi layanan yang dirasakan pengguna. Minat penggunaan berkelanjutan ditempatkan sebagai variabel dependen yang mencerminkan keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi pada masa mendatang. Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan digital memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan berkelanjutan baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Aplikasi MPP Madukara di Kabupaten Purwakarta dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Selain itu, kualitas pelayanan

digital juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan Aplikasi MPP Madukara. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan digital menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan penggunaan aplikasi pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas sistem, optimalisasi pelayanan digital, serta penguatan sosialisasi dan evaluasi layanan guna mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta.

Kata Kunci: Kualitas Sistem Informasi, Pelayanan Digital, Penggunaan Berkelanjutan

