

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Gelombang transformasi digital telah berkembang menjadi fenomena global yang tak dapat dihindarkan, dan telah merambah ke berbagai bidang kehidupan, termasuk sektor pelayanan publik. Di Indonesia, upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang adaptif, responsif, dan mampu memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat menjadi prioritas utama. Komitmen ini diwujudkan melalui inisiatif besar dalam transformasi digital pelayanan publik, sebagai langkah strategis untuk menyederhanakan birokrasi, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah oleh KemenPANRB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) pada tahun 2023. Transformasi ini didorong oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, yang memungkinkan implementasi sistem berbasis digital, mulai dari perizinan daring, pelaporan *online*, hingga penyediaan aplikasi *mobile* untuk kebutuhan administrasi masyarakat.

Pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan salah satu inovasi besar dalam meningkatkan standar pelayanan publik di Indonesia. Sebagai model layanan terpadu, MPP menawarkan berbagai layanan dari organisasi publik dan swasta dalam satu lokasi fisik. Tujuan utama MPP adalah untuk menyederhanakan proses, mengurangi durasi layanan, dan memberikan kenyamanan terbaik bagi masyarakat dalam mengurus berbagai persyaratan administratif. Pengembangan MPP difokuskan pada integrasi layanan digital yang sejalan dengan percepatan transformasi digital. Hal ini akan memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan melalui platform digital selain layanan fisik. Hal ini berkaitan dengan visi pemerintah yang menginginkan masyarakat dapat berinteraksi dengan layanan pemerintah secara tepat waktu dan nyaman.

Gelombang transformasi digital telah menjadi fenomena global yang tidak terelakkan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara manusia berkomunikasi, bekerja, belajar, serta mengakses berbagai layanan. Perubahan ini turut memengaruhi sistem pemerintahan di berbagai negara, yang dituntut untuk menjadi lebih responsif, efisien, dan transparan dalam melayani warganya. Di era digital saat ini, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik juga meningkat. Masyarakat tidak hanya menghendaki layanan yang cepat dan mudah diakses, tetapi juga layanan yang ramah, efisien, dan tersedia secara daring. Hal ini menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan signifikan dalam sistem birokrasi dan penyelenggaraan layanan publik.

Pemerintah Indonesia menyadari pentingnya transformasi digital memegang peranan penting dalam tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu prioritas dalam agenda reformasi birokrasi nasional. Transformasi digital diyakini sebagai solusi strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang adaptif, efisien, dan terintegrasi. Salah satu bentuk nyata dari komitmen pemerintah adalah penerbitan berbagai regulasi yang mendukung digitalisasi pelayanan publik. Beberapa di antaranya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi-regulasi ini menjadi landasan penting dalam memperkuat pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di seluruh wilayah Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Dalam konteks digitalisasi, pemenuhan kebutuhan tersebut harus dilaksanakan secara efektif, efisien, dan berbasis teknologi.

Sementara itu, SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) berperan sebagai motor utama yang mendorong instansi pemerintah, baik di

tingkat pusat maupun daerah, untuk menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik. SPBE mengatur penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi secara terpadu dengan berlandaskan pada prinsip efisiensi, integrasi, dan keamanan. Sejalan dengan arah kebijakan tersebut, pemerintah melalui Kementerian PAN-RB menggagas inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP). berperan sebagai motor utama yang mendorong instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik. SPBE mengatur penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi secara terpadu dengan berlandaskan pada prinsip efisiensi, integrasi, dan keamanan.

Berdasarkan data Kementerian PAN-RB (2024), hingga saat ini telah terbentuk lebih dari 208 MPP di berbagai kabupaten dan kota di Indonesia, termasuk di wilayah terpencil dan perbatasan. MPP tidak hanya hadir secara fisik, tetapi juga mulai mengintegrasikan layanan digital dalam operasionalnya. Lebih lanjut dijelaskan bahwa MPP Digital telah dapat diakses di 199 kabupaten/kota. Kebijakan ini ditetapkan melalui Keputusan Menteri PANRB Nomor 457 Tahun 2024 tentang Penyelenggara Mal Pelayanan Publik Digital Nasional. Beberapa daerah yang telah mengembangkan aplikasi layanan digital MPP antara lain adalah Kota Sukabumi, Kota Banda Aceh, dan Banyuwangi. Inovasi-inovasi ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang tidak dapat mengakses layanan secara langsung di kantor pelayanan.

Dalam konteks Kabupaten Purwakarta, transformasi digital pelayanan publik diwujudkan melalui pembentukan MPP Bale Madukara dan peluncuran Aplikasi MPP Madukara. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Sebagai instansi penanggung jawab utama, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purwakarta memegang peran strategis dalam pengelolaan operasional MPP Bale Madukara, termasuk pengembangan

serta pemanfaatan Aplikasi MPP

Madukara. DPMPTSP tidak hanya bertugas dalam integrasi layanan lintas instansi, tetapi juga dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aplikasi maupun MPP fisik berjalan sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan. Peran aktif DPMPTSP sangat menentukan keberhasilan implementasi pelayanan digital yang terkoordinasi, cepat, dan terukur di Kabupaten Purwakarta.

Aplikasi MPP Madukara dirancang sebagai solusi inovatif untuk menjawab kebutuhan masyarakat Purwakarta yang menginginkan pelayanan publik cepat, transparan, dan dapat diakses dari mana saja. Aplikasi ini mencerminkan upaya nyata Pemerintah Kabupaten Purwakarta dalam menyongsong era pelayanan digital.

Digitalisasi MPP juga merupakan bagian dari strategi nasional untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik. Pemerintah menilai bahwa pelayanan publik yang efektif secara digital akan berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Namun demikian, keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya diukur dari ketersediaan aplikasi semata. Yang lebih penting adalah sejauh mana masyarakat bersedia dan mampu menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan. Tanpa partisipasi dan penerimaan aktif dari masyarakat, transformasi digital tidak akan berjalan efektif. Di sinilah pentingnya kualitas sistem informasi yang mendasari aplikasi digital pemerintah. Sistem informasi yang dirancang harus memenuhi standar kemudahan penggunaan, keamanan, kecepatan akses, dan keandalan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Selain itu, pelayanan digital harus memperhatikan aspek-aspek interaksi pengguna dengan platform, seperti kenyamanan navigasi, kejelasan informasi, dan responsivitas layanan. Jika kualitas pelayanan digital tidak memadai, pengguna akan cenderung kembali menggunakan metode layanan konvensional. Tantangan dalam pelayanan digital juga sering kali berkaitan

dengan keterbatasan literasi digital di masyarakat. Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa layanan digital yang dikembangkan bersifat inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan berarti. Oleh karena itu, integrasi antara kualitas sistem informasi dan pelayanan digital menjadi faktor kunci dalam membentuk pengalaman pengguna yang baik. Hal ini secara langsung berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menggunakan layanan digital secara berkelanjutan.

Dalam konteks pengembangan MPP di Indonesia, keberadaan aplikasi pelayanan digital yang digunakan secara optimal dapat mempercepat pencapaian tujuan reformasi birokrasi. Namun jika aplikasi yang dikembangkan tidak mampu menarik dan mempertahankan pengguna, maka potensi transformasi digital tersebut akan terhambat. Dengan demikian, kajian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi dan pelayanan digital terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi MPP, khususnya di Kabupaten Purwakarta, menjadi sangat relevan. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan evaluasi empiris terhadap efektivitas aplikasi MPP Madukara, tetapi juga memberikan masukan strategis untuk pengembangan layanan publik digital yang lebih baik dan berkelanjutan di masa depan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan digital, Pemerintah Kabupaten Purwakarta telah melakukan langkah inovatif dengan menghadirkan Aplikasi MPP Madukara. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik secara daring, kapan saja dan di mana saja. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat diharapkan dapat mengajukan permohonan layanan, memantau status proses, serta memperoleh informasi pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Langkah ini mencerminkan komitmen Pemerintah Kabupaten Purwakarta untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, sekaligus menjawab kebutuhan masyarakat akan akses layanan yang mudah dan praktis di era digital.

Meski kehadiran aplikasi digital pemerintah seperti Aplikasi MPP

Madukara merupakan langkah maju, implementasinya tetap menghadapi tantangan besar, khususnya dalam menjaga minat masyarakat untuk terus menggunakannya secara berkelanjutan. Pembuatan dan peluncuran aplikasi hanyalah tahap awal keberhasilan sejati bergantung pada sejauh mana masyarakat mengadopsi dan terus memanfaatkannya dalam jangka panjang. Seringkali, aplikasi pemerintah yang telah dikembangkan kurang dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat, bahkan cenderung ditinggalkan setelah periode awal penggunaan. Kondisi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya sosialisasi, desain antarmuka yang rumit, hingga persepsi negatif terhadap kualitas aplikasi. Urgensi untuk mengatasi masalah ini menjadi sangat krusial, mengingat investasi besar yang telah dikeluarkan dalam pengembangan sistem digital dan harapan untuk mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar transformatif. Tanpa minat penggunaan yang berkelanjutan, tujuan transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan tidak akan tercapai secara maksimal.

Dalam konteks tersebut, kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan digital menjadi dua faktor utama yang sangat memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Kualitas sistem informasi merujuk pada karakteristik teknis aplikasi, seperti kemudahan penggunaan (*usability*), keandalan (*reliability*), dan fungsionalitas yang memadai. Di sisi lain, kualitas pelayanan digital berhubungan dengan aspek non-teknis yang dirasakan oleh pengguna selama berinteraksi dengan layanan, seperti responsivitas, empati, dan jaminan keamanan data. Jika sistem informasi tidak *user-friendly*, sering mengalami gangguan, atau tidak memenuhi kebutuhan pengguna, maka minat untuk menggunakannya secara berkelanjutan akan menurun. Demikian pula, jika pelayanan yang diberikan melalui platform digital dirasa kurang responsif, tidak transparan, atau tidak memberikan solusi yang memadai, maka kepercayaan dan motivasi pengguna untuk terus memanfaatkan aplikasi tersebut akan terkikis.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menegaskan pentingnya kualitas sistem dan layanan terhadap kepuasan pengguna. DeLone dan McLean (2003)

melalui model kesuksesan sistem informasi, serta Parasuraman et al. (2005) melalui model e-SERVQUAL, menunjukkan bahwa kualitas sistem dan layanan merupakan faktor penentu dalam membentuk persepsi pengguna. Dalam konteks MPP Madukara, penelitian oleh M. Zam Zami (2022) menyimpulkan bahwa pelayanan di MPP Bale Madukara secara umum belum memenuhi standar pelayanan prima, di mana empat dari enam dimensi pelayanan belum mencapai kriteria yang ditetapkan. Sejalan dengan temuan tersebut, Salma Nurul Tazkia (2022) menemukan bahwa belum terpenuhinya indikator pelayanan publik menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan. Di sisi lain, penelitian oleh Endang Supardi, Salma Tazkia, dan Sri Mulyati (2022) menunjukkan bahwa manajemen mutu pelayanan publik dan tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi, dengan kontribusi positif dan signifikan dari pengelolaan mutu terhadap kepuasan tersebut.

Dalam konteks layanan digital secara khusus, Anisah Nur Afifah (2021) melalui penelitiannya, mengevaluasi desain UI/UX pada situs web pelayanan publik Madukara menemukan beberapa kelemahan, seperti inkonsistensi tata letak dan navigasi yang kurang jelas. Meskipun objek penelitian tersebut adalah situs web, bukan aplikasi mobile, temuan ini memberikan rekomendasi penting untuk peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna.

Sementara itu, studi lain seperti “Strategi Kebijakan Percepatan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di MPP Bale Madukara Purwakarta” oleh Anne Ratna Mustika, R. Widya Setiabudi Sumadinata, dan Sinta Ningrum (2024); “Implementasi Strategi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta” oleh Siti Amanah, Sutarto Mochtar, dan Edah Jubaedah (2022); serta “Implementasi Pelayanan Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta” oleh Eka Dwi Kurniawan, Rahmawati Nurul Jannah, dan Mochammad Ryanindityo (2022),

lebih menyoroti aspek kebijakan, implementasi strategis, dan tata kelola fisik MPP. Dalam beberapa studi tersebut, pengembangan sistem informasi sering kali hanya muncul sebagai rekomendasi perbaikan atau dibahas dalam konteks layanan tertentu.

Namun demikian, sebagian besar studi mengenai MPP di Indonesia masih berfokus pada aspek fisik atau kebijakan umum. Penelitian yang secara khusus mengupas Aplikasi MPP Madukara sebagai bentuk inovasi layanan digital, serta menguji secara kuantitatif pengaruh gabungan antara kualitas sistem informasi yang mencakup aspek teknis dan fungsional dan pelayanan digital yang berkaitan dengan penyampaian layanan melalui platform digital terhadap perilaku pengguna khususnya terkait minat penggunaan berkelanjutan masih sangat terbatas. Banyak studi cenderung fokus pada adopsi awal atau kepuasan sesaat, bukan pada faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk secara konsisten dan terus-menerus memanfaatkan aplikasi tersebut dalam jangka panjang.

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang jelas. Pertama, fokus pada Aplikasi MPP Madukara secara spesifik sebagai objek penelitian digital masih terbatas. Kedua, belum banyak penelitian yang secara komprehensif menggabungkan dan menguji secara kuantitatif dampak kualitas sistem informasi dan pelayanan digital terhadap minat penggunaan berkelanjutan dalam konteks aplikasi pelayanan publik daerah. Ketiga, sebagian besar penelitian masih menggunakan pendekatan kualitatif atau metode kuantitatif sederhana, sehingga belum banyak yang memanfaatkan pendekatan PLS- SEM untuk menguji hubungan kausal yang kompleks antarvariabel.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan dan urgensi yang signifikan. Penelitian ini akan mengisi kesenjangan tersebut dengan: (1) secara eksplisit menjadikan Aplikasi MPP Madukara sebagai objek studi, memberikan wawasan spesifik bagi pemerintah Purwakarta; (2) menguji pengaruh kombinasi kualitas sistem informasi dengan merujuk pada

(model DeLone & McLean) dan pelayanan digital berbasis (e-SERVQUAL) terhadap minat penggunaan berkelanjutan yang berakar dari teori *Expectation-Confirmation Theory (ECT)* atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*; dan (3) menggunakan pendekatan kuantitatif dengan PLS-SEM untuk menganalisis hubungan yang lebih kompleks. Fokus pada minat penggunaan berkelanjutan ini bukan hanya sekadar kepuasan sesaat atau adopsi awal, melainkan bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana mendorong masyarakat agar terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang, yang merupakan tantangan besar dalam transformasi digital pelayanan publik. Pemilihan lokasi penelitian di Purwakarta didasarkan pada inisiatif digital yang telah berjalan dan kebutuhan untuk mengevaluasi efektivitasnya dari perspektif pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi Pemerintah Kabupaten Purwakarta dalam merancang dan mengembangkan aplikasi pelayanan publik yang tidak hanya inovatif, tetapi juga relevan dan berkelanjutan dalam penggunaannya oleh masyarakat.

B. Identifikasi Masalah

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi agenda strategis nasional yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), mendorong instansi pusat dan daerah untuk mengadopsi layanan berbasis elektronik secara terintegrasi. Dalam konteks tersebut, pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan pengembangan MPP Digital merupakan wujud konkret dari komitmen pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang mudah diakses, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, keberhasilan transformasi digital pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi dan aplikasi

semata, melainkan sangat bergantung pada kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan digital yang dirasakan oleh pengguna. Aplikasi MPP Madukara di Kabupaten Purwakarta, yang dikembangkan sebagai sarana pelayanan publik daring, dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan tanpa harus hadir secara fisik. Meskipun demikian, sebagaimana diungkapkan dalam latar belakang penelitian, kehadiran aplikasi digital pemerintah sering kali belum diikuti oleh tingkat pemanfaatan yang optimal dan berkelanjutan oleh masyarakat

Salah satu fenomena penting yang muncul adalah kecenderungan rendahnya minat penggunaan berkelanjutan terhadap aplikasi pelayanan publik digital. Banyak aplikasi pemerintah yang pada tahap awal peluncuran memperoleh perhatian, tetapi kemudian mengalami penurunan jumlah pengguna aktif. Fenomena ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kualitas sistem informasi yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, seperti tampilan antarmuka yang kurang intuitif, keandalan sistem yang belum stabil, serta keterbatasan fungsionalitas dalam mendukung kebutuhan pelayanan masyarakat. Apabila sistem informasi tidak *user-friendly*, sering mengalami gangguan teknis, atau tidak memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu, maka persepsi negatif pengguna akan terbentuk dan berdampak pada menurunnya minat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut

Selain aspek teknis, kualitas pelayanan digital juga menjadi permasalahan krusial dalam implementasi Aplikasi MPP Madukara. Pelayanan digital tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fitur layanan, tetapi juga mencakup responsivitas petugas, kejelasan informasi, kecepatan penanganan pengaduan, serta jaminan keamanan data pengguna. Hasil-hasil penelitian terdahulu yang dikutip dalam Bab I menunjukkan bahwa pelayanan di MPP Bale Madukara secara keseluruhan belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan prima, di mana beberapa dimensi pelayanan belum mencapai kriteria yang ditetapkan. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima, baik pada

layanan fisik maupun layanan digital

Permasalahan lain yang relevan adalah masih terbatasnya literasi digital di sebagian lapisan masyarakat. Transformasi digital menuntut kemampuan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi pelayanan publik. Apabila desain sistem tidak inklusif dan tidak mempertimbangkan keberagaman tingkat kemampuan pengguna, maka aplikasi berpotensi hanya dimanfaatkan oleh kelompok tertentu, sementara kelompok lain tetap bergantung pada layanan konvensional. Hal ini berpotensi menghambat tujuan pemerataan akses pelayanan publik berbasis digital yang menjadi salah satu sasaran utama reformasi birokrasi

Di sisi lain, dari perspektif pengelolaan kebijakan dan pengembangan sistem, terdapat indikasi bahwa evaluasi terhadap efektivitas Aplikasi MPP Madukara masih lebih banyak difokuskan pada aspek implementasi kebijakan dan tata kelola fisik MPP, sementara evaluasi empiris mengenai kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan digital, dan pengaruhnya terhadap perilaku penggunaan berkelanjutan masih relatif terbatas. Kesenjangan penelitian ini menunjukkan bahwa masih diperlukan kajian yang lebih komprehensif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang secara nyata memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi secara konsisten dalam jangka panjang

Berdasarkan uraian fenomena di atas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan dalam penelitian ini tidak hanya bersumber pada aspek teknis sistem, tetapi juga mencakup aspek pelayanan, perilaku pengguna, kesiapan organisasi, serta efektivitas kebijakan transformasi digital. Oleh karena itu, identifikasi masalah dalam penelitian ini perlu dirumuskan secara komprehensif dengan menghimpun seluruh persoalan yang terjadi di lokasi penelitian, baik yang menjadi fokus penelitian maupun yang berada di luar variabel utama.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas sistem informasi memberikan pengaruh terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi MPP Madukara?
2. Apakah pelayanan digital memberikan pengaruh terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi MPP Madukara?
3. Apakah kualitas sistem informasi dan pelayanan digital memberikan pengaruh terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi MPP Madukara secara simultan?

D. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi MPP Madukara.
2. Menganalisis pengaruh pelayanan digital terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi MPP Madukara.
3. Menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi dan pelayanan digital secara simultan terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi MPP Madukara.

E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada keilmuan di bidang sistem informasi, manajemen pelayanan publik, dan perilaku pengguna teknologi. Dalam konteks aplikasi *e-government* dan pelayanan publik, temuan penelitian ini secara khusus dapat membantu pengembangan teori yang berkaitan dengan hubungan antara kualitas sistem informasi, pelayanan digital, dan minat penggunaan berkelanjutan. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya.

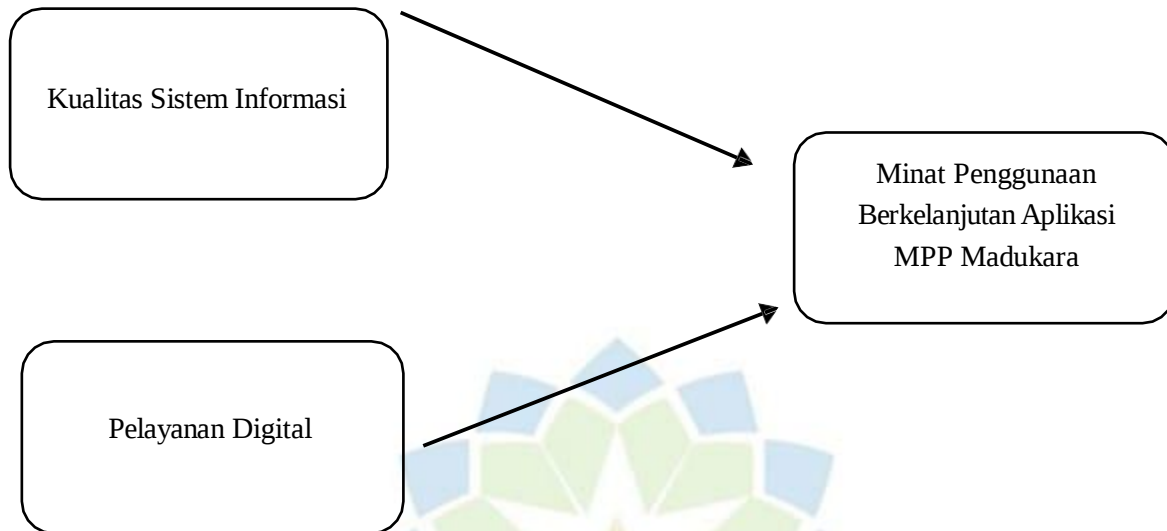
2. Kegunaan Sosial

Secara praktis, pengelola Aplikasi MPP Madukara, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten

Purwakarta, diharapkan dapat mengambil manfaat dari masukan dan saran spesifik yang diberikan oleh studi ini. Rekomendasi yang diberikan akan berpusat pada metode untuk meningkatkan kualitas sistem informasi dan pelayanan digital, dengan tujuan akhir untuk mempertahankan dan meningkatkan minat masyarakat terhadap Aplikasi MPP Madukara sebagai sarana untuk mengatasi masalah pelayanan publik di era digital.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan antara kualitas sistem informasi dan pelayanan digital terhadap minat penggunaan berkelanjutan Aplikasi MPP Madukara Kabupaten Purwakarta, yang dilatarbelakangi oleh rendahnya minat pengguna dalam memanfaatkan aplikasi pelayanan publik digital secara berkelanjutan. Kualitas sistem informasi mencerminkan kemampuan sistem dalam menyediakan informasi yang akurat, mudah digunakan, andal, dan aman sebagaimana dijelaskan dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, sedangkan pelayanan digital berkaitan dengan kualitas interaksi dan penyampaian layanan berbasis digital yang dirasakan pengguna, meliputi responsivitas, jaminan, dan empati sesuai konsep e-SERVQUAL. Kedua variabel tersebut dipandang sebagai faktor penting yang memengaruhi minat penggunaan berkelanjutan, yaitu kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi secara konsisten dalam jangka panjang, sehingga kualitas sistem informasi dan pelayanan digital yang baik diharapkan mampu menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kepercayaan, dan mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi, yang secara konseptual digambarkan dalam kerangka Input–Proses–Output.



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

