

ABSTRAK

Salman Alfarizi, 1228010193, 2026, Pengaruh Keberhasilan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Sapawarga di Kota Bandung

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh Keberhasilan Sistem Informasi yang direpresentasikan melalui dimensi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna aplikasi Sapawarga di Kota Bandung. Penelitian ini diarahkan untuk mengukur sejauh mana efektivitas inovasi pelayanan publik digital mampu mengakomodasi ekspektasi masyarakat.

Kerangka teoretis penelitian ini diintegrasikan melalui tiga tingkatan teori, yaitu Pelayanan Publik (Sinambela, 2008) sebagai *Grand Theory*, *Information Systems Success Model* (DeLone & McLean, 2003) sebagai *Middle Theory*, dan Kepuasan Masyarakat (Sintesis Kotler, 2000; Tjiptono, 2014) sebagai *Applied Theory*. Berlandaskan kerangka tersebut, diuji satu hipotesis utama mengenai pengaruh simultan Keberhasilan Sistem Informasi, serta tiga sub-hipotesis mengenai pengaruh parsial dari masing-masing dimensi teknisnya.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Data primer dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang disebarakan kepada 160 responden terpilih. Teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria penduduk berdomisili di Kota Bandung, berusia di atas 17 tahun, serta menggunakan aplikasi Sapawarga secara aktif dalam 6 bulan terakhir. Data empiris dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS.

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa secara parsial, Kualitas Informasi merupakan prediktor paling dominan dalam membentuk kepuasan dengan kontribusi koefisien jalur sebesar 61,0% ($p=0,000$). Hal ini diikuti oleh pengaruh signifikan dari Kualitas Layanan dengan kontribusi 21,5% ($p=0,001$). Sebaliknya, Kualitas Sistem memberikan kontribusi struktural paling kecil, yakni 12,2% ($p=0,015$) akibat masih tingginya residu kendala teknis dan *error* pada aplikasi. Namun demikian, secara simultan, akumulasi ketiga dimensi tersebut terbukti mampu menjelaskan 77,8% variabilitas Kepuasan Masyarakat ($R\text{-Square} = 0,778$). Temuan ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat kelemahan pada stabilitas sistem, kualitas konten informasi dan daya tanggap layanan secara kolektif telah berhasil menciptakan pelayanan publik digital yang prima bagi warga Kota Bandung.

Kata Kunci: Keberhasilan Sistem Informasi, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, SEM-PLS, Sapawarga.