

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Amanat penyelenggaraan pemerintahan yang baik berakar pada kewajiban negara dalam memberikan pelayanan dasar yang prima kepada warganya. Sebagaimana diamanatkan secara konstitusional dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas. Hal ini sejalan dengan pandangan Sinambela (2008) yang menegaskan bahwa fokus utama dari reformasi birokrasi harus bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tuntutan untuk memangkas prosedur pelayanan yang selama ini dianggap lambat dan berbelit membuat pemerintah menjadikan transformasi digital sebagai strategi utama. Salah satu langkah konkritnya adalah penerapan *electronic government (e-government)* yang memanfaatkan teknologi digital untuk membuat sistem pelayanan menjadi lebih efisien dan transparan. Langkah ini perlahan mengubah pandangan masyarakat, di mana *e-government* sekarang bukan lagi dianggap sebagai sekadar pajangan inovasi teknologi, melainkan instrumen penting untuk menjawab ekspektasi warga yang ingin mendapatkan layanan secara serba cepat.

Kebijakan tata kelola digital di tingkat nasional diatur secara resmi melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Aturan ini memuat poin-poin penting seperti arsitektur tata kelola SPBE nasional, pengintegrasian infrastruktur dan aplikasi pemerintah, keamanan data, audit teknologi informasi, hingga kesiapan sumber daya manusia aparatur. Mandat dalam perpres ini mewajibkan seluruh instansi pusat dan daerah menggunakan teknologi informasi demi menciptakan pelayanan yang efektif, terpercaya, terpadu, dan bersih. Pemerintah Provinsi Jawa Barat kemudian merespons arahan nasional ini dengan menerbitkan Peraturan Gubernur (Pergub) Jawa Barat Nomor 161 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di

Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Pergub ini menjadi panduan lokal untuk menyusun rencana induk teknologi, mengelola data satu pintu, serta mengintegrasikan berbagai aplikasi layanan publik yang ada di wilayah Jawa Barat.

Fitur-fitur di dalam aplikasi Sapawarga dibuat untuk melayani berbagai kebutuhan harian masyarakat. Pengguna bisa langsung membayar pajak kendaraan lewat fitur Sambara, mendaftar sekolah lewat PPDB, mencari pekerjaan di fitur Sijuara, mendaftar layanan kesehatan, hingga menyampaikan aduan publik secara langsung kepada pemerintah daerah. Kemudahan ini sejalan dengan penjelasan (Ganapati, 2015) bahwa aplikasi pemerintah yang berorientasi pada warga (*citizen-oriented apps*) bisa meningkatkan partisipasi masyarakat kapan saja dan di mana saja, karena warga tidak hanya menerima informasi tetapi juga bisa melaporkan masalah secara *real-time*.

Penggunaan aplikasi Sapawarga ini sudah menyebar ke 27 Kabupaten dan Kota di Jawa Barat, meskipun jumlah penggunanya berbeda-beda di setiap daerah. Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Barat tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah pengguna terbanyak berkumpul di wilayah urban perkotaan. Peta sebaran pengguna di lima wilayah tertinggi di Jawa Barat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Lima Besar Jumlah Pengguna Aplikasi Sapawarga per Kabupaten/Kota Tahun 2023

Peringkat	Nama Kabupaten/Kota	Jumlah Pengguna (User)
1	Kota Bandung	21.683
2	Kabupaten Bandung	14.115
3	Kabupaten Bogor	8.156
4	Kota Bekasi	7.274
5	Kota Depok	5.670

Sumber: Diskominfo Provinsi Jawa Barat (2023)

Angka pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Kota Bandung berada di posisi paling atas dengan jumlah 21.683 pengguna. Jumlah ini menjadi bukti bahwa masyarakat Kota Bandung paling masif mengadopsi aplikasi ini dan memiliki basis pengguna yang paling siap atau matang. Alasan tersebut yang membuat penelitian ini difokuskan di Kota Bandung, karena persepsi dan

penilaian dari kelompok pengguna terbesar ini akan sangat menentukan keberhasilan implementasi aplikasi Sapawarga secara umum.

Jumlah unduhan atau adopsi yang tinggi ternyata tidak otomatis menjamin masyarakat merasa puas. Fakta di lapangan memperlihatkan bahwa pelayanan digital di Indonesia masih menghadapi banyak tantangan, seperti tampilan aplikasi yang membingungkan, informasi yang terlambat diperbarui, kendala teknis, hingga respon bantuan yang lambat. Penemuan ini diperkuat oleh riset Satibi dkk. (2024) mengenai penggunaan Sapawarga di Kabupaten Bandung, yang menyimpulkan bahwa kepuasan warga masih rendah karena masyarakat belum sepenuhnya paham cara kerja fitur-fitur di dalam aplikasi tersebut.

Keberhasilan sebuah inovasi digital baru bisa dikatakan optimal kalau masyarakat merasa dimudahkan, mendapatkan respon cepat, dan merasakan manfaat langsungnya. Pernyataan ini didukung oleh Ye dkk. (2023) yang menegaskan bahwa kepuasan pengguna adalah kunci utama dari kesuksesan layanan pemerintah digital (*“satisfying users’ is the key to the success of digital government services”*). Artinya, tolok ukur kesuksesan bukan hanya pada ketersediaan teknologi yang dibuat pemerintah, melainkan pada perasaan puas dari warga yang menggunakannya.

Peneliti menggunakan dua landasan teori yang kuat untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut. Bagian kualitas teknis aplikasi dievaluasi memakai *Information Systems Success Model* dari DeLone & McLean (2003) yang membagi pengukuran ke dalam tiga dimensi: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. Sementara untuk mengukur hasil akhirnya, digunakan Teori Kepuasan dari (Kotler, 2000) yang melihat kepuasan sebagai hasil perbandingan antara harapan awal pengguna dengan kinerja layanan nyata yang mereka rasakan. Kombinasi kedua teori ini membuat evaluasi aplikasi Sapawarga bisa dilakukan secara lebih menyeluruh.

Kumpulan penelitian terdahulu tentang aplikasi Sapawarga sebenarnya sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan fokus yang berbeda-beda. Ada riset yang meneliti strategi komunikasi pemerintah dalam mengenalkan aplikasi (Hendriyani dkk., 2024), uji teknis fungsional program dengan *black*

box testing (Mulyo Rachmanto dkk., 2024), serta model pengembangan platform untuk kelompok Ketua RW (Sopian Handayani & Mulyono, 2023). Selain itu, ada juga riset yang menganalisis ulasan pengguna di Google Play Store (Tri Sanudin dkk., 2024) serta riset kepuasan warga yang khusus menggunakan fitur bayar pajak di Karawang (Akbar dkk., 2025).

Literatur-literatur terdahulu tersebut menunjukkan adanya dua celah kosong dalam penelitian. Pertama, belum ada riset yang secara utuh menguji pengaruh tiga dimensi kualitas dari model DeLone & McLean (Sistem, Informasi, dan Layanan) terhadap kepuasan masyarakat secara menyeluruh di wilayah dengan pengguna terbanyak seperti Kota Bandung. Kedua, riset-riset tersebut belum melihat aplikasi Sapawarga sebagai wujud pemenuhan standar pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat sebagai penerima layanan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah kosong tersebut dengan fokus mengukur seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Lebih dari itu, skripsi ini juga mengevaluasi apakah program pemerintah digital ini sudah berjalan sesuai dengan asas pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan berbasis data (*evidence-based*) bagi Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam memperbaiki kualitas aplikasi ke depan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menduga kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sapawarga belum terlaksana. Belum terlaksananya pelayanan digital ini terlihat pada salah satu pilar utama dari 4 dimensi kepuasan masyarakat, yakni pada dimensi kelengkapan informasi. Hal ini diduga karena belum terpenuhinya indikator kepuasan masyarakat, seperti kesesuaian harapan. Permasalahan tersebut meliputi hambatan teknis berupa aplikasi yang sering keluar sendiri (*crash*) yang kerap terjadi, lambatnya proses pemuatan data, serta performa layanan aduan yang kurang optimal, seperti kurang sigapnya petugas *helpdesk* dalam merespons aduan warga maupun kurangnya kejelasan informasi aktual yang disajikan. Selain itu, kemudahan masyarakat dalam mengakses fitur-fitur utama serta keandalan sistem dalam memproses data pelayanan publik juga masih jauh dari harapan pengguna. Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara sistem dan pelayanan yang diberikan dengan

ekspektasi pengguna, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Sapawarga (Satibi dkk., 2024).

Meskipun aplikasi Sapawarga terus beroperasi sebagai salah satu platform pelayanan publik digital di Kota Bandung, pelayanan yang diberikan masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat secara optimal. Apabila berbagai permasalahan tersebut tidak segera diperbaiki, maka dapat memengaruhi minat masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi Sapawarga.

Oleh karena itu, guna mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Keberhasilan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Sapawarga di Kota Bandung”. Penelitian ini dilakukan sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik berbasis digital yang tidak hanya memadai dari segi ketersediaan fitur, tetapi juga mampu memberikan pengalaman penggunaan yang berkualitas serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kinerja teknis aplikasi Sapawarga masih kurang stabil karena pengguna di lapangan masih sering menemukan kendala berupa *error*, *bug*, atau aplikasi tiba-tiba keluar (*crash*) saat mengakses fitur layanan.
2. Penyajian konten informasi di dalam aplikasi menghadapi tantangan dalam mempertahankan tingkat akurasi, kelengkapan, dan kemutakhiran data secara *real-time* sesuai dengan dinamika kebutuhan warga Kota Bandung.
3. Pelayanan bantuan digital (*helpdesk*) dari petugas admin belum sepenuhnya responsif dan personal saat mendengarkan serta

menyelesaikan keluhan operasional yang dihadapi oleh masyarakat di ruang siber.

4. Pelayanan bantuan digital (*helpdesk*) dari petugas admin belum sepenuhnya responsif dan personal saat mendengarkan serta menyelesaikan keluhan operasional yang dihadapi oleh masyarakat di ruang siber.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka fokus permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh parsial dimensi kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sapawarga di Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh parsial dimensi kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sapawarga di Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh parsial dimensi kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sapawarga di Kota Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh simultan keberhasilan sistem informasi terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sapawarga di Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui besarnya pengaruh parsial dari dimensi Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna aplikasi Sapawarga di Kota Bandung.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui besarnya pengaruh parsial dari dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna aplikasi Sapawarga di Kota Bandung.

3. Untuk menganalisis dan mengetahui besarnya pengaruh parsial dari dimensi Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna aplikasi Sapawarga di Kota Bandung.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui besarnya pengaruh simultan dari Keberhasilan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna aplikasi Sapawarga di Kota Bandung.

E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan, baik secara ilmiah (signifikansi akademik) maupun sosial (signifikansi praktik), di antaranya ialah:

1. Manfaat Ilmiah
 - a. Memberikan kontribusi dalam pengembangan teori Administrasi Publik, khususnya dalam kajian *e-government*, inovasi pelayanan publik, dan evaluasi kebijakan digital.
 - b. Memperkaya khazanah penelitian kuantitatif berbasis *Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) mengenai evaluasi layanan publik digital, dengan menyajikan model empiris yang mengintegrasikan teori *Information Systems Success Model* dengan Teori Kepuasan.
 - c. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengembangkan studi serupa dengan objek, konteks, atau metode yang berbeda dalam bidang Administrasi Publik.
 - d. Mengaplikasikan dan menguji secara empiris relevansi *Information Systems Success Model* (DeLone & McLean) dalam konteks layanan publik digital di Indonesia.
2. Kegunaan Sosial (Signifikansi Praktis)
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat Memberikan informasi yang komprehensif dan berbasis data kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat, khususnya Jabar Digital Service (JDS), mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sapawarga.
 - b. Menjadi masukan strategis bagi pengambil kebijakan di Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam merumuskan rekomendasi perbaikan dan

- pengembangan fitur-fitur aplikasi Sapawarga agar lebih responsif terhadap kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.
- c. Membantu pemerintah daerah dalam mengidentifikasi prioritas area yang perlu ditingkatkan dalam upaya digitalisasi pelayanan publik, sehingga alokasi sumber daya menjadi lebih efektif dan efisien.
 - d. Mendorong terciptanya layanan publik digital yang lebih berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di Provinsi Jawa Barat, sebagai salah satu wujud pemenuhan standar pelayanan publik secara optimal.

F. Kerangka berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini dibangun berdasarkan pemikiran bahwa keberhasilan sebuah layanan publik digital tidak hanya dinilai dari kecanggihan aspek teknisnya saja, melainkan dari kemampuannya dalam memenuhi ekspektasi yang bermuara pada kepuasan masyarakat. Analisis mendalam mengenai faktor-faktor penentu kepuasan pada aplikasi Sapawarga ini dilakukan dengan mengintegrasikan tiga pilar teori utama, yaitu teori pelayanan publik, model kesuksesan sistem informasi, dan teori kepuasan masyarakat.

Penyusunan fondasi awal dalam kerangka pemikiran ini berpatokan pada Teori Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Sinambela (2008). Sinambela (2008) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang menekankan bahwa esensi utama dari pelayanan birokrasi adalah adanya nilai kemudahan akses, transparansi, serta efisiensi waktu dan tenaga yang diberikan kepada masyarakat. Esensi dari definisi tersebut menekankan bahwa tindakan birokrasi wajib berorientasi pada pemenuhan hak dasar warga negara melalui penyediaan jasa atau barang yang berkualitas.

Penerapan teknologi dalam memotong jalur birokrasi konvensional melahirkan konsep pemerintahan digital atau *e-government*. Heeks (2006) mendefinisikan *e-government* secara spesifik sebagai hubungan yang dimediasi oleh teknologi informasi dan komunikasi (TIK) antara pejabat pemerintah dan warga negara, pelaku bisnis, atau entitas pemerintah lainnya. Keberhasilan

transformasi digital ini sangat bergantung pada keselarasan fungsional antara sistem yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan karakteristik kebutuhan riil dari masyarakat selaku pengguna akhir. Tuntutan keselarasan tersebut memerlukan adanya alat ukur yang jelas untuk mengevaluasi kinerja operasional dari aplikasi layanan publik yang sedang diterapkan.

Evaluasi terhadap kinerja operasional teknologi tersebut dilakukan secara mendalam menggunakan *Information Systems Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). DeLone dan McLean (2003) mendefinisikan kesuksesan sistem informasi sebagai sebuah model proses kausalitas multidimensi di mana dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama memengaruhi penggunaan sistem serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya. Penelitian ini membatasi pengujian keberhasilan teknis aplikasi Sapawarga pada tiga dimensi kualitas utama sebagai variabel independen. Dimensi tersebut meliputi Kualitas Sistem (X_1) yang mengukur performa teknis seperti kestabilan peladen dan kemudahan navigasi antarmuka; Kualitas Informasi (X_2) yang menilai mutu konten seperti kejelasan, akurasi, dan kemutakhiran data; serta Kualitas Layanan (X_3) yang berfokus pada responsivitas dan kompetensi petugas bantuan (*helpdesk*). Ketiga dimensi ini menjadi stimulus utama yang berinteraksi langsung dengan persepsi masyarakat.

Persepsi masyarakat yang terbentuk setelah berinteraksi dengan dimensi kualitas teknis tersebut dianalisis menggunakan Teori Kepuasan Masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Kotler (2000) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk dengan harapan-harapan mereka. Definisi ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan hasil akhir dari sebuah proses evaluasi psikologis yang bersifat subjektif dan personal.

Peneliti menyintesis konsep ini dengan pandangan Tjiptono dan Diana (2019) yang mendefinisikan kepuasan sebagai tanggapan emosional pelanggan terhadap evaluasi atas pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Pengukuran kepuasan warga Kota Bandung dalam penelitian ini dijabarkan ke

dalam empat indikator operasional. Pertama, kepuasan keseluruhan terhadap aplikasi, yaitu penilaian secara menyeluruh dari masyarakat yang merangkum totalitas pengalaman mereka selama menggunakan platform tersebut. Kedua, kesesuaian antara ekspektasi awal dengan kenyataan layanan di lapangan, yang merujuk pada tingkat keselarasan antara harapan awal warga mengenai kemudahan aplikasi dengan realitas performa aktual yang dirasakan. Ketiga, perasaan senang warga saat menggunakan fitur, yang didefinisikan sebagai respons emosional positif, seperti rasa nyaman dan terbantu ketika masyarakat berinteraksi dengan menu di dalam aplikasi. Serta keempat, kesediaan secara sukarela untuk merekomendasikan aplikasi Sapawarga kepada orang lain, yang menunjukkan adanya niat atau perilaku pengguna untuk menyarankan platform ini kepada lingkungan sekitar karena dirasa memberikan manfaat nyata.

Hubungan sebab-akibat antara seluruh konsep teori dan variabel ini akan memberikan kesimpulan yang menyeluruh mengenai efektivitas aplikasi Sapawarga di Kota Bandung. Pemetaan alur berpikir ini membantu peneliti untuk membuktikan secara ilmiah apakah investasi teknologi yang dilakukan oleh pemerintah daerah sudah benar-benar menghasilkan dampak positif bagi masyarakat. Penilaian yang terukur ini pada akhirnya bukan hanya menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi, melainkan menjadi bukti nyata dari keberhasilan reformasi birokrasi pelayanan publik di era digital. Seluruh jalinan hubungan antarvariabel dan konsep teori dalam penelitian ini digambarkan secara visual pada Gambar 1.1 berikut:

KERANGKA BERPIKIR



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Sistem Input-Proses-Output Penelitian

Sumber: Diolah Peneliti (2025), diadaptasi dari Pawson & Tilley (1997), Sinambela (2008), DeLone & McLean (2003), Kotler (2000), dan Tjiptono (2014).

