

ABSTRAK

Pemerintah Kota Bandung mengimplementasikan *Sistem Penghubung Layanan Pemerintah* (SPLP) pada tahun 2023 untuk mengintegrasikan 232 aplikasi lintas instansi sebagai bagian dari kebijakan nasional transformasi digital. Namun, implementasi SPLP menghadapi kendala berupa kurangnya pelatihan penggunaan yang seharusnya diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah melalui Diskominfo Kota Bandung. Hal ini menyebabkan kesenjangan pengetahuan di kalangan *walidata*, yang berpotensi menghambat efisiensi integrasi sistem. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kesuksesan SPLP dari sudut pandang pengguna dengan menggunakan *model kesuksesan sistem informasi* DeLone & McLean. Data diperoleh dari kuesioner terhadap 43 *walidata* pada 17 instansi pemerintah, dan dianalisis menggunakan metode *partial least squares-structural equation modeling* (PLS-SEM) dengan bahasa pemrograman R.

Dari seluruh variabel yang diuji (*information quality, system quality, service quality, intention to use, user satisfaction, dan net benefits*), ditemukan bahwa enam indikator (SeQ1: 0,677 dan IU1: 0,657 serta IQ2: 0,829, US1: 0,899, NB2: 0,960, dan SyQ1: 0,821 pada uji *cross-loading*) tereliminasi agar memenuhi kriteria validitas dan keandalan konstruk. Hasil analisis menunjukkan bahwa manfaat bersih (NB) secara signifikan dipengaruhi oleh keinginan menggunakan (IU) ($\beta=0,677$; $p=0,000$), namun tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan pengguna (US) ($p=0,237$). Faktor keinginan menggunakan itu sendiri secara signifikan dibentuk oleh kualitas informasi (IQ) ($\beta=0,392$; $p=0,022$) dan kualitas sistem (SyQ) ($\beta=0,382$; $p=0,001$). Di sisi lain, kepuasan pengguna lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas sistem (SyQ) ($\beta=0,405$; $p=0,011$) dan kualitas layanan (SeQ) ($\beta=0,343$; $p=0,003$). Lalu, ditemukan tidak adanya pengaruh signifikan dari kualitas layanan (SeQ) terhadap keinginan menggunakan (IU) ($\beta=0,238$; $p=0,188$) serta dari kepuasan pengguna (US) terhadap manfaat bersih (NB) ($\beta=0,147$; $p=0,237$). Dalam konteks penggunaan wajib, keberhasilan sistem lebih ditentukan oleh faktor teknis daripada sikap pengguna. Karenanya, pelatihan dan dukungan teknis menjadi krusial untuk mendorong penggunaan yang lebih optimal.

Kata kunci—e-government, SPLP, DeLone & McLean, PLS-SEM , Pemrograman R