



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

**Tharisa Amanda Lubis**  
**Wiro Oktavius Ginting**

[Tarisamandalbs31@gmail.com](mailto:Tarisamandalbs31@gmail.com)

JAP No.2 Vol. X (2024)  
Hal. 104- 118  
Publish. 31 Juli 2024

### ABSTRAK

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah platform untuk memiliki identitas digital sah dari pemerintah, seperti e-KTP atau paspor. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan IKD terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP dan aktivasi akun IKD di Kota Medan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan 100 responden melalui simple random sampling dan analisis Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (0,843 pada uji Path Analysis). Nilai t-statistic 23,209 jauh melebihi t-tabel 1,29, menunjukkan signifikansi ( $p < 0,001$ ) pengaruh tersebut. R-Square sebesar 0,711 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 71,1% kepuasan masyarakat, sementara 28,9% dipengaruhi faktor lain. Diperlukan pengawasan ketat terhadap kualitas layanan dan komunikasi yang lebih baik antara staf dan masyarakat. Penelitian lebih lanjut direkomendasikan untuk terus meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, terutama dalam proses e-KTP dan aktivasi IKD.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Aplikasi IKD**

### ABSTRAC

The Digital Population Identity (IKD) application is a platform to have a valid digital identity from the government, such as an e-KTP or passport. This study aims to evaluate the influence of IKD service quality on community satisfaction in the process of making e-KTP and activating IKD accounts in Medan City. The method used was quantitative descriptive with 100 respondents through simple random sampling and Structural Equation Modeling (SEM) analysis using SmartPLS. The results showed that the quality of service had a significant positive effect on community satisfaction (0.843 in the Path Analysis test). The t-statistic value of 23.209 far exceeded the t-table of 1.29, indicating the significance ( $p < 0.001$ ) of the influence. The R-Square of 0.711 shows that the quality of service explains 71.1% of community satisfaction, while 28.9% is influenced by other factors. Close supervision of service quality and better communication between staff and the community is needed. Further research is recommended to continue to improve the quality of services at the Medan City Population and Civil Registration Office, especially in the process of e-KTP and IKD activation.

**Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, IKD Application**





## PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

Menurut Sellfia, Dkk (2021) mengatakan bahwa pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dituntut untuk melakukan inovasi dalam sektor publik khususnya dalam bidang pelayanan dengan area yang telah dijelaskan dalam Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025. Maka, dibentuk inovasi dalam pelayanan publik yaitu Identitas Kependudukan Digital atau disebut dengan IKD merupakan aplikasi berbasis android yang berfungsi untuk mentransformasi dokumen kependudukan khususnya KTP elektronik yang menjadi bentuk digital. Aplikasi ini dikenal juga dengan nama KTP Digital. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sebelumnya

dibuat secara manual dan diperbarui setiap 5 tahun oleh masyarakat, kini telah berubah menjadi KTP elektronik yang berlaku seumur hidup. Pada tahun 2022, Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD), menetapkan bahwa IKD adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan dapat diakses melalui aplikasi digital pada perangkat gawai, menampilkan data pribadi sebagai identitas individu.

Pelayanan publik merupakan aspek vital dalam administrasi negara modern yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Di Indonesia, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terus dilakukan, namun tantangan dalam implementasi dan pengukuran kualitas pelayanan masih menjadi fokus utama. Salah satu inovasi terkini adalah program Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang diharapkan dapat memperbaiki aksesibilitas dan keamanan dokumen kependudukan melalui platform digital.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah Indonesia memperkenalkan IKD sebagai langkah transformasional dalam upaya digitalisasi administrasi kependudukan. Dalam konteks ini, evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi IKD



menjadi krusial untuk memastikan keberhasilan dan penerimaan program ini oleh masyarakat.

Dalam hal ini seharusnya pemerintah dituntut untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat terkait Aplikasi Identitas Kependudukan Digital itu sendiri. Kurangnya sosialisasi bagi masyarakat tentang Aplikasi IKD juga kerap menjadi masalah sebab masyarakat sudah terbiasa dengan sistem pembuatan E-KTP secara manual.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Konsep pelayanan publik yang terkandung dalam teori Zeithaml dkk (2017) digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengukur dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan Masyarakat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Peneliti Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ikhsan & Adi tahun 2023 dengan judul “Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan konsep pelayanan publik. Adapun hasil penelitian dalam penelitian

tersebut yaitu, bahwa perlunya sosialisasi yang terus menerus tentang tata cara aktivasi dan manfaat aplikasi Identitas Kependudukan Digital sebagai pengganti Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Raihan dkk yang dilakukan pada tahun 2023, dengan judul “Eksplorasi Pengalaman Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang.” Penelitian ini menggunakan konsep pelayanan publik dan menggunakan metode deskriptif kualitatif, melibatkan observasi langsung di lokasi pelayanan, wawancara dengan pengguna, dan analisis dokumen terkait aplikasi. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi IKD Pelayanan memberikan kemudahan dalam akses dan pemrosesan dokumen kependudukan, dengan sebagian besar pengguna menyatakan kepuasan terhadap solusi cepat dan efisien yang diberikan. Meskipun demikian, sebagian kecil pengguna mengalami tantangan teknis, seperti lambatnya respons sistem dan kesulitan navigasi antarmuka. Implikasi temuan ini mencakup perbaikan teknis, peningkatan pelatihan untuk pengguna, dan pengembangan kebijakan yang lebih adaptif, sementara rekomendasi melibatkan penelitian lebih lanjut untuk terus memantau perubahan kebutuhan



pengguna dan mengukur dampak perbaikan yang diimplementasikan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Fransintia & Annisa, yang dilakukan pada tahun 2023, dengan judul “Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur.” Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan teori implementasi yang disampaikan oleh Edwards III (1980). Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Lembata dipengaruhi empat faktor yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Merujuk pada empat faktor tersebut diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Lembata memiliki beberapa permasalahan dalam mengimplementasikan kebijakan Identitas Kependudukan Digital, yaitu tujuan dari kebijakan tersebut belum tercapai, terdapat proses komunikasi dan koordinasi yang belum efektif, dan sumber daya manusia yang belum terpenuhi. Hasil kajian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Lembata cukup baik dalam mengimplementasikan kebijakan Identitas Kependudukan Digital, sehingga penulis

merekomendasikan kepada Pemerintah Kabupaten Lembata untuk menyusun dan mengembangkan standar operasional prosedur yang jelas dan melakukan sosialisasi secara luas terutama secara digital kepada masyarakat Lembata.

### **Konsep Manajemen Publik**

Manajemen publik menurut Nor Ghofur (2014) mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Manajemen Publik menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Overman dalam Keban (2004:85) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “*scientific* manajemen”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific* manajemen”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*



dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Menurut Donovan dan Jackson (2013:11-12) manajemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan (*skill*).

## Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang paling dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik disebut juga sebagai indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah di pusat maupun daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan tidak atas dasar orientasi masyarakat, maka penyelenggaraan pemerintah tersebut tentunya tidak akan berjalan dengan baik. (Hardiyansyah, H. 2018).

Menurut Lewis dan Gilman 2005 dalam Hayat (2017:21), pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai ketentuan dan peraturan yang ada. Masyarakat Indonesia tentunya berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Maka dari itu, sangat dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Artinya pelayanan berarti melayani dengan sungguh

sungguh kepada orang yang dilayani dan dapat dipertanggungjawabkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

## Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tentunya akan mempengaruhi keberhasilan suatu program. Keberhasilan itu dapat dilihat dari kepuasan yang menerima layanan. Menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry 1990 dalam Lupiyoadi (2013) *Service Quality* atau kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam mewujudkan keberhasilan dari suatu organisasi. Didukung dengan pendapat menurut Crosby, Lethimen dan Wyckof dalam Waluyo (2007:128), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan



kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pernyataan memenuhi kebutuhan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kualitas yang diberikan akan berdampak pada tingkat keberhasilan suatu program pemerintah.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, terdapat indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk (2017) yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Artinya untuk mengukur suatu pelayanan yang berkualitas kita bisa menggunakan lima dimensi tersebut.

### Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Untuk mengukur kepuasan pelanggan atau masyarakat, maka ada beberapa indikator yang digunakan. Menurut Zeithaml dkk (dikutip dalam Daryanto & Setyobudi, 2018) dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat, terdapat 4 dimensi yang harus diperhatikan sebagai berikut:

1. Kualitas produk atau jasa. Apabila kualitas produk atau jasa dapat

memuaskan pelanggan maka hasil evaluasi yang didapat menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Contohnya, yaitu kesesuaian produk atau jasa yang tercantum dalam standar pelayanan dan harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan.

2. Kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas jika memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Contohnya, yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
3. Faktor Emosional. Pelanggan akan merasa bangga, puas, dan kagum terhadap instansi yang dipandang “tanggap dan cepat”. Contohnya, yaitu perasaan pelanggan (bangga, puas, kagum) terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Biaya. Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu mendapatkan jasa pelayanan, maka pelanggan cenderung puas terhadap pelayanan yang diberikan. Contohnya, yaitu kewajaran biaya dalam pelayanan dan tidak ada biaya tambahan.



## Metode Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif Deskriptif. Menurut Sugiyono, (2018:8) Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. teknik pengumpulan data dilakukan secara kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuann informan dengan Teknik simple random sampling dan Teknik analisis data didapatkan dengan software SmartPLS. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian bebas nilai yang berarti hasil penelitian bersifat netral dan objektif karena tidak dipengaruhi oleh nilai-nilai yang dibawa peneliti, maupun yang diteliti/responden (Sugiyono, 2018). Penelitian kuantitatif dilaksanakan dengan cara melakukan pengukuran, sehingga peneliti menggunakan instrumen penelitian dalam pengumpulan datanya. Penelitian ini menggunakan pengukuran sampel dengan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%. Berikut rumusnya:

Keterangan : 
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = sampel

N = populasi

$e^2$  = perkiraan tingkat kesalahan (10%)

$$n = \frac{2.527.050}{1+2.527.050 (0,1)^2} = \frac{2.527.050}{25.271,5} = 99,99$$

Maka, sampel yang diperoleh dari hasil hitung tersebut adalah 99,99. Dan dibulatkan menjadi 100 sampel. Sampel ini akan diambil langsung dari masyarakat yang telah melakukan pembuatan E-KTP secara online di Kota Medan.

## Hasil dan Pembahasan

Pemanfaatan inovasi di bidang teknologi informasi di Indonesia telah menghasilkan berbagai aplikasi yang mengubah paradigma dalam pelayanan publik, termasuk dalam sektor identitas kependudukan yang krusial untuk pembangunan berkelanjutan. Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang mengeluarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bertujuan untuk meningkatkan akurasi dan aksesibilitas data kependudukan, serta mendukung perencanaan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan salah satu inovasi terbaru yang diluncurkan pemerintah untuk memperbaiki manajemen dokumen kependudukan melalui platform digital. IKD diharapkan dapat mengatasi tantangan seperti kehilangan, kerusakan, atau pemalsuan dokumen yang sering menghambat akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Penggunaan teknologi ini juga diharapkan mampu mempercepat



proses administrasi serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat di seluruh Indonesia.

Adanya kualitas pelayanan program Aplikasi IKD yang baik, maka masyarakat sebagai pengguna Aplikasi IKD dalam melakukan pembuatan KTP Digital juga merasa puas dan setuju dengan program yang dikeluarkan pemerintah. Hal ini dapat dilihat, nilai rata-rata dari skor pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dikategorikan setuju karena berada pada angka 3,65. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Aplikasi IKD sudah optimal. Pada variabel kepuasan masyarakat dalam melakukan pembuatan KTP Digital, nilai rata-rata dari skor pernyataan dikategorikan setuju karena berada pada angka 3,63. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam melakukan pembuatan KTP Digital sudah optimal. Pada penelitian ini adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Pada pengujian *path analysis* dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 0,843.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dan variabel terikat (Kepuasan masyarakat). Responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Responden yang berjenis kelamin laki-laki pada penelitian ini lebih mayoritas yaitu sebanyak 53 dan 47 orang berjenis kelamin perempuan. Responden pada

penelitian ini yang berusia 20-25 tahun lebih mayoritas. Jika dilihat dari pekerjaan, maka responden yang lebih mayoritas dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i. Responden yang sudah melakukan pembuatan KTP Digital dalam penelitian ini.

## **Evaluasi Terhadap Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Medan**

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Medan. Hasil dari responden yang menggunakan aplikasi ini menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi IKD dinilai baik oleh masyarakat. Dalam konteks ini, evaluasi menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap berbagai aspek kualitas layanan, yang diadaptasi dari kerangka teori Zeithaml dkk (2017) tentang kualitas layanan.

## **Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu**

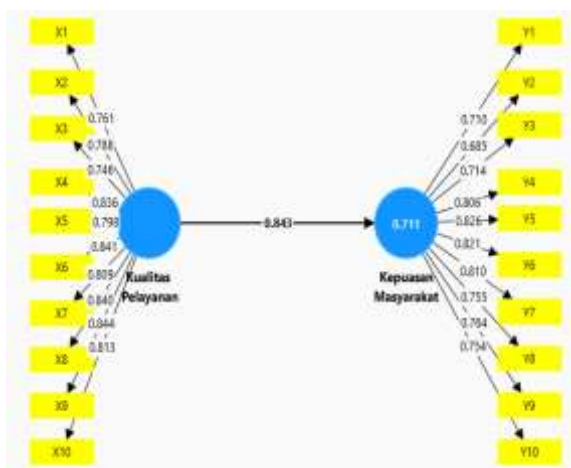
Perbandingan dengan penelitian lain yang menyoroiti implementasi IKD dalam konteks yang berbeda menunjukkan perbedaan pendekatan dan fokus. Studi sebelumnya menekankan pada representasi digital identitas penduduk dan autentifikasi, sementara penelitian ini lebih menitikberatkan pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan



masyarakat dalam penggunaan Aplikasi IKD di Kota Medan. Meskipun berbeda dalam fokusnya, kedua studi menggarisbawahi pentingnya integrasi teknologi informasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan kependudukan.

### Analisis Path Analysis

Path analysis dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan Aplikasi IKD di Kota Medan, dengan koefisien pengaruh sebesar 0,843. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi IKD, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.



**Gambar 1.1 Path Analysis**

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase

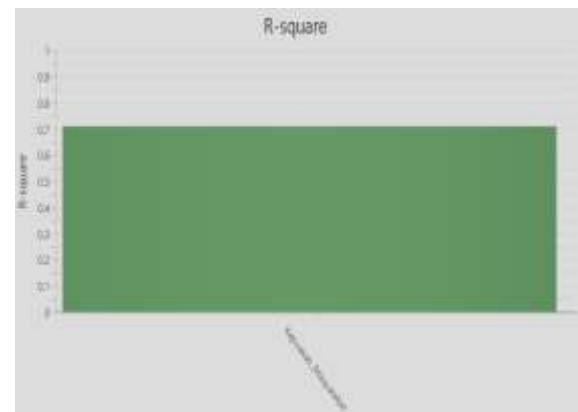
kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 4.29 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R$  Square)**

	<i>R Square</i>
Kepuasan Masyarakat	0.711

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil nilai  $R$  Square = 0,711, yang berarti nilai  $R$  Square yang dihasilkan dari penelitian ini sebesar 71,1%. Maka dapat dilihat gambar dari  $R$  Square sebagai berikut:



**Gambar 4.7 Hasil Koefisien Determinasi ( $R$  Square)**

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2024

Berdasarkan gambar di atas,  $R$  Square yang dihasilkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan Aplikasi



IKD terhadap kepuasan masyarakat dalam melakukan pembuatan KTP Digital sebesar 71,1%. Sedangkan sisanya 28,9% yang lain merupakan pengaruh variabel lainnya di luar penelitian ini.

### Hasil Uji Validitas Outer Model

Berikut ini adalah hasil uji validitas dari setiap instrumen pertanyaan dengan nilai r tabel adalah 0.50.

**Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Outer Model Variabel Kualitas Pelayanan Aplikasi IKD (X)**

Item	Outer Loading	Keterangan
	Kualitas Pelayanan Aplikasi IKD	
X1	0.761	Valid
X2	0.788	Valid
X3	0.746	Valid
X4	0.836	Valid
X5	0.798	Valid
X6	0.841	Valid
X7	0.809	Valid
X8	0.840	Valid
X9	0.844	Valid
X10	0.813	Valid

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian validitas *outer loading* di atas, maka diperoleh

hasil dari pengujian item penelitian yang dilakukan kepada 100 orang responden bahwa seluruh indikator variabel kualitas pelayanan (variabel X) telah memenuhi standar validitas dengan nilai di atas 0,5. Oleh karena itu, untuk setiap item indikator penelitian variabel X yang diajukan kepada responden sudah tepat.

**Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Outer Model Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Item	Outer Loading	Keterangan
	Kepuasan Masyarakat	
Y1	0.710	Valid
Y2	0.685	Valid
Y3	0.714	Valid
Y4	0.806	Valid
Y5	0.826	Valid
Y6	0.821	Valid
Y7	0.810	Valid
Y8	0.755	Valid
Y9	0.764	Valid
Y10	0.754	Valid

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian validitas *outer loading* di atas, maka diperoleh hasil dari pengujian item penelitian yang dilakukan kepada 100 orang responden bahwa seluruh indikator variabel kepuasan masyarakat (variabel Y) telah memenuhi standar validitas dengan nilai di atas 0,5. Oleh karena itu, untuk



setiap item indikator penelitian variabel Y yang diajukan kepada responden sudah tepat.

### Hasil Uji Reliabilitas

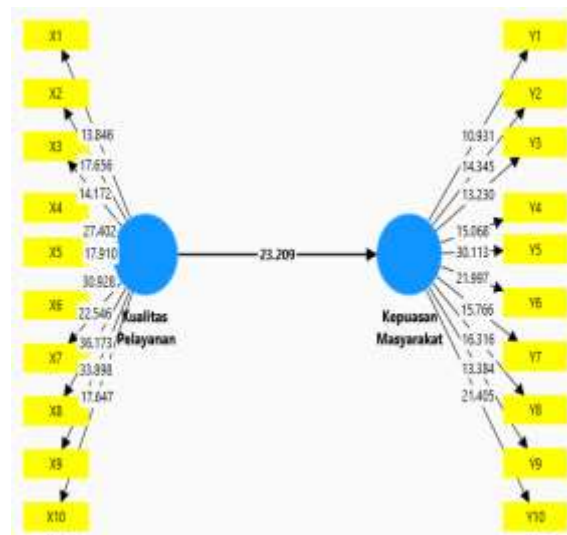
Uji reliabilitas berguna untuk menentukan apakah instrumen dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini diukur dengan software menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Instrumen ini memiliki reliabilitas yang baik jika koefisien reliabilitas >0,7. Adapun hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas

Item	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted	Keterangan
Kualitas Pelayanan Aplikasi IKD	0.941	0.942	0.653	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.921	0.924	0.587	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2024

### Pengujian Hipotesis



Gambar 1.2 Hasil Uji Hipotesis

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa nilai t-hitung adalah 23.209 dan nilai *t-table* 1,29, maka  $t\text{-hitung} > t\text{-table}$  ( $23.209 > 1,29$ ) dapat dikatakan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh positif. Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan variable - variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada *output result for inner weight*. Tabel di bawah ini memberikan *output* estimasi untuk pengujian model *structural*.

**Tabel 4.28 Output Result For Inner Weight**

	Sa mp el Asli (O)	Sa mp el Me an (M)	Sam pel Devi asi (STD EV)	T Statisti k (IO/ST DEVI)	P Val ues
Kuali tas Pelay anan	0.84 3	0.85 1	0.036	23.209	0.0 00

Sumber: Hasil Olahan PLS, 2024

PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi, maka dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pada tabel 4.28 di atas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam melakukan aktivasi akun IKD, dengan nilai signifikansi 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) dengan nilai *t-statistic* sebesar 23.209 yang berarti lebih besar dari *t-table* (1,29). Oleh karena itu, hipotesis dapat dinyatakan diterima, yaitu  $H_a$ : ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

### Karakteristik Responden

Studi ini melibatkan 100 responden dengan mayoritas berjenis kelamin laki-laki, usia 20-25 tahun, dan sebagian besar merupakan mahasiswa. Hal ini mencerminkan profil pengguna yang aktif dalam mengakses layanan

kependudukan melalui platform digital seperti Aplikasi IKD.

### Implikasi dan Rekomendasi

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa penerapan Aplikasi IKD di Kota Medan telah memberikan kontribusi positif terhadap kualitas layanan kependudukan dan tingkat kepuasan masyarakat. Rekomendasi untuk meningkatkan implementasi meliputi peningkatan sosialisasi kepada masyarakat terkait fitur dan manfaat aplikasi, serta pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung aksesibilitas dan keandalan aplikasi.

### PENUTUP

#### Kesimpulan

Studi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pembuatan KTP Digital melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Analisis jalur yang dilakukan menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki koefisien pengaruh sebesar 0,843 terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melalui Aplikasi IKD, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Pengujian signifikansi parsial menunjukkan bahwa nilai *t*-hitung sebesar 21,200 dengan nilai



t-tabel sebesar 1,29, serta signifikansi 0,000, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh positif tetapi juga signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa kebijakan yang memfokuskan pada peningkatan kualitas layanan dapat secara efektif meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan pembuatan KTP Digital.

Selain itu, hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan sebesar 71,1% variasi kepuasan masyarakat, sementara 28,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar dari lingkup penelitian ini. Fakta ini menyoroti peran penting kualitas layanan sebagai faktor utama yang mempengaruhi persepsi positif masyarakat terhadap Aplikasi IKD.

Lebih lanjut, indikator assurance yang diukur dengan hasil valid sebesar 0,844, menggambarkan bahwa Aplikasi IKD memberikan kemudahan dan edukasi yang efektif kepada masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan telah berhasil mengoptimalkan program Aplikasi IKD dengan baik, yang tercermin dari peningkatan yang signifikan dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Hasil studi ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi

adopsi dan keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam layanan publik di Indonesia.

## Saran

Untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, beberapa langkah strategis perlu dipertimbangkan. Pertama, evaluasi infrastruktur teknologi secara berkala untuk memastikan jaringan internet yang handal dan perangkat keras yang memadai. Sosialisasi intensif perlu dilakukan untuk edukasi masyarakat tentang keuntungan dan penggunaan aplikasi IKD, dengan pendekatan yang inklusif terhadap berbagai kelompok usia dan latar belakang.

Penyempurnaan pelatihan dan pengembangan karyawan penting untuk meningkatkan kualitas layanan, baik dari segi teknis maupun soft skills. Evaluasi rutin terhadap kinerja aplikasi IKD serta proses pelayanan diperlukan dengan memperhatikan umpan balik dari pengguna. Kepercayaan masyarakat perlu ditingkatkan dengan menjaga ketatnya SOP dan kerahasiaan data pengguna selama proses seperti pembuatan KTP Digital dan aktivasi akun IKD.

Pengembangan terus-menerus terhadap fitur dan fungsionalitas aplikasi IKD, termasuk notifikasi status permohonan dan aksesibilitas dari berbagai perangkat elektronik, juga perlu dilakukan. Kolaborasi yang lebih erat antarinstansi dapat meningkatkan integrasi layanan publik yang lebih holistik. Monitoring



terhadap kepuasan pengguna melalui survei secara langsung akan memberikan masukan berharga untuk terus meningkatkan layanan di masa mendatang. Dengan langkah-langkah ini, Dinas Kependudukan Kota Medan diharapkan dapat optimal dalam memberikan pelayanan yang efisien dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

## Daftar Pustaka

- Abdillah, W., & Jogiyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- A.Muri Yusuf. 2014. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan". Jakarta : prenadamedia group.
- Arikunto, S. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Haryono, Siswoyo. 2017. *Metode SEM: Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS, LISREL, PLS*. Jakarta Timur: Luxima Metro Media
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590-598.
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510-517.
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 241-258.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498-504.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction (Edisi4)*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Nurzahara, A. (2019). Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Administrasi Pencatatan Akta Kelahiran Dan Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu.
- Junior, M. P. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). *E-Jurnal Undip. Diakses pada Tanggal*, 8.



Wari, I. P. N. I. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (Sip Mas Har) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati (*Doctoral Dissertation*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro).