



Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Layanan Online Disdukcapil Kota Balikpapan: Metode Kuantitatif

Adrian Maulana Ali Saputra ¹, Arya Diandra Pratama ¹, Riski Zulkarnain ^{1*}, Nasruddin Bin Idris ¹

¹ Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mulia, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: riski@universitasmulia.ac.id.

Abstract: Digital transformation in public services has become crucial, and high-quality standards are needed to ensure public trust and comfort. However, various technical barriers remain in implementing digital services that influence public perception. This study aims to determine how e-service quality affects user satisfaction levels of online service applications at the Balikpapan City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). This study uses a quantitative method with a descriptive verification approach. Primary data was collected through questionnaires to 32 people who actively use the application, then analyzed using the Simple Linear Regression method using IBM SPSS software version 27. The results of the analysis show that there is a positive and significant influence between the quality of electronic services on user satisfaction, seen from the significance value of 0.000 which is smaller than 0.05. The coefficient of determination (R^2) of 0.402 indicates that the service quality variable contributes 40.2% to public satisfaction, while the remaining 59.8% is influenced by factors outside of that variable. This study concludes that system reliability and rapid response are crucial factors. The Civil Registration and Population Office (Disdukcapil) is recommended to prioritize improving application stability to enhance user experience and facilitate the public's continued acceptance of digital services.

Keywords: E-Service Quality, Public Satisfaction, Public Service, Disdukcapil Application.

Abstrak: Transformasi digital di bidang pelayanan publik kini sudah menjadi hal yang sangat penting, dan dibutuhkan standar kualitas yang baik agar masyarakat merasa percaya dan nyaman. Namun, dalam menerapkan layanan digital, masih ada berbagai hambatan teknis yang memengaruhi cara masyarakat melihat layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara nyata bagaimana kualitas layanan elektronik (E-Service Quality) mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi layanan online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Balikpapan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Data primer dikumpulkan melalui pengisian kuesioner kepada 32 orang yang aktif menggunakan aplikasi tersebut, lalu dianalisis dengan metode Regresi Linear Sederhana menggunakan software IBM SPSS versi 27. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna, terlihat dari nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,402 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berkontribusi sebesar 40,2% terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan 59,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar variabel tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aspek keandalan sistem dan respons yang cepat menjadi faktor penting. Disdukcapil dianjurkan untuk memprioritaskan peningkatan stabilitas aplikasi agar pengalaman pengguna meningkat dan masyarakat lebih mudah menerima layanan digital secara berkelanjutan.

Kata kunci: E-Service Quality, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Aplikasi Disdukcapil.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat di era Revolusi Industri 4.0 telah mengubah paradigma tata kelola pemerintahan di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Transformasi digital dalam birokrasi pemerintahan, yang dikenal sebagai E-Government, kini bukan lagi hanya pilihan tambahan, melainkan keharusan strategis yang mengarah pada pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efektif, dan efisien. Pemerintah Republik Indonesia secara agresif mendorong digitalisasi di berbagai sektor demi memangkas inefisiensi birokrasi konvensional yang selama ini dianggap lambat dan rumit [1]. Dalam kerangka pembangunan nasional, upaya ini bertujuan meningkatkan daya saing bangsa dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan utama.

Dalam konteks regional, Kota Balikpapan memiliki peran vital sebagai kota penyangga utama Ibu Kota Negara (IKN) baru di Kalimantan Timur. Posisi strategis ini mendorong Pemerintah Kota Balikpapan untuk mempercepat penerapan konsep Smart City guna menyesuaikan dengan dinamika pertumbuhan penduduk dan kebutuhan administrasi yang semakin kompleks. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Balikpapan, sebagai garda depan dalam pelayanan administrasi kependudukan, telah merespons tantangan ini dengan meluncurkan layanan berbasis aplikasi online. Inovasi ini bertujuan memudahkan pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran tanpa perlu bertemu langsung, dengan harapan mengurangi antrean panjang di kantor dinas dan menghilangkan praktik percaloan yang merugikan Masyarakat [2].

Namun, implementasi teknologi dalam pelayanan publik tidak selalu berjalan lancar. Terdapat kesenjangan yang cukup signifikan antara ekspektasi masyarakat terhadap layanan digital dengan kinerja sistem di lapangan. Secara ideal, aplikasi layanan publik harus memiliki prinsip ketersediaan (availability) dan kehandalan (reliability) yang tinggi. Akan tetapi, berdasarkan observasi awal, aplikasi Disdukcapil Kota Balikpapan masih menghadapi berbagai hambatan teknis. Keluhan masyarakat sering muncul terkait kesulitan mengakses aplikasi pada jam sibuk, respons server yang lambat, hingga error saat proses pengunggahan dokumen. Hambatan teknis ini secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna (user experience) dan berdampak negatif pada persepsi masyarakat terhadap kredibilitas pemerintah.

Penting untuk dipahami bahwa dalam ekosistem layanan digital, kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan indikator kunci keberhasilan. Hidayat et al. [3] menekankan bahwa kepuasan pelanggan adalah tujuan akhir dari setiap penyedia layanan, yang hanya dapat dicapai apabila kinerja layanan melampaui harapan pengguna. Pendapat ini diperkuat oleh Sari [4], yang menyatakan bahwa kepuasan adalah respons emosional yang muncul dari evaluasi konfirmasi—perbandingan antara ekspektasi pra-penggunaan dan kinerja aktual pasca-penggunaan. Jika aplikasi pemerintah sering mengalami gangguan (downtime), maka kepercayaan masyarakat (public trust) akan tergerus, yang berpotensi menyebabkan masyarakat kembali pada metode konvensional atau bahkan memicu ketidakpuasan sosial.

Dalam upaya memahami faktor-faktor yang membentuk kepuasan tersebut, konsep E-Service Quality menjadi variabel yang sangat relevan untuk diteliti. Al-Jumaili et al. [5] mendefinisikan E-Service Quality sebagai sejauh mana sebuah situs web atau aplikasi mampu memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman produk atau layanan secara efisien dan efektif. Dalam konteks pemerintahan (E-GovQual), dimensi kualitas tidak hanya terbatas pada tampilan antarmuka, tetapi mencakup aspek efisiensi, keandalan sistem, privasi data, dan daya tanggap (responsiveness). Nasution [1] menambahkan bahwa partisipasi publik dalam E-Government sangat bergantung pada kualitas platform yang disediakan. Tanpa infrastruktur digital yang mumpuni, partisipasi masyarakat akan rendah.

Beberapa penelitian terdahulu telah mencoba membedah hubungan antara kualitas layanan elektronik dan kepuasan masyarakat. Duriat dan Vaughan [6] dalam studinya menemukan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan serupa juga disampaikan oleh Suandi [7] dan Wijaya & Narayana [8], yang menyimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti reliability dan responsiveness adalah prediktor kuat bagi kepuasan pengguna layanan pemerintah daerah. Lebih spesifik lagi, Karim dan Hardawiany [9] menyoroti bahwa aspek kecepatan respons admin dalam menanggapi keluhan di aplikasi merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan

kepuasan. Pratama dan Nugraha [10] juga menegaskan bahwa dimensi E-Service Quality berkontribusi besar terhadap E-Satisfaction.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya bersifat evaluatif konseptual, penelitian ini memosisikan data persepsi pengguna sebagai aset strategis. Melalui pendekatan data-driven analysis, data kuesioner tidak hanya digunakan untuk pengujian hipotesis, tetapi juga dieksplorasi untuk menemukan pola kepuasan masyarakat yang dapat menjadi dasar pengambilan keputusan berbasis data (data-informed policy). Pendekatan ini selaras dengan arah pengembangan rekayasa data dalam pelayanan publik digital sebagaimana ditekankan dalam studi Nasution [1] dan Al-Jumaili et al. [5].

Metodologi

Penelitian ini dirancang menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Metode kuantitatif dipilih karena tujuan utama penelitian adalah mengukur variabel-variabel penelitian dengan angka serta melakukan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan deskriptif bertujuan memberikan gambaran faktual mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Sementara itu, pendekatan verifikatif bertujuan membuktikan kebenaran hipotesis yang diajukan. Penelitian ini bersifat kausalitas, yaitu meneliti hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih, khususnya antara variabel independen (kualitas layanan) dan variabel dependen (kepuasan masyarakat). Operasionalisasi Variabel Penelitian ini melibatkan dua variabel utama yang dioperasionisasikan sebagai berikut:

Variabel Independen (X): E-Service Quality. Variabel ini didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi Disdukcapil. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini mengadopsi dimensi standar kualitas layanan elektronik yang disesuaikan dengan konteks pemerintahan, meliputi: (a) Efficiency (kemudahan akses dan kecepatan loading), (b) Reliability (kehandalan sistem dan akurasi data), (c) Fulfillment (kesesuaian janji layanan dengan realisasi), dan (d) Privacy (keamanan data pribadi pengguna). Variabel Dependen (Y): Kepuasan Masyarakat. Variabel ini didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Indikator pengukurannya meliputi: (a) Kesesuaian harapan dengan kenyataan, (b) Minat untuk menggunakan kembali layanan di masa depan, dan (c) Kesiediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat Kota Balikpapan yang terdaftar dan aktif menggunakan layanan aplikasi online Disdukcapil. Mengingat jumlah populasi pengguna yang sangat besar, dinamis, dan tidak dapat diketahui secara real-time (infinite population), penelitian ini memerlukan teknik pengambilan sampel (sampling) untuk efisiensi waktu dan biaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling, khususnya purposive sampling. Purposive sampling dipilih karena peneliti menetapkan kriteria khusus bagi responden agar data yang diperoleh valid dan relevan. Kriteria inklusi yang ditetapkan adalah: (1) Berdomisili di Kota Balikpapan, (2) Berusia minimal 17 tahun, dan (3) Pernah melakukan pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi Disdukcapil minimal satu kali dalam 6 bulan terakhir. Berdasarkan pertimbangan ketersediaan akses dan keterbatasan waktu penelitian, jumlah sampel yang ditetapkan adalah 32 responden. Jumlah ini dianggap memadai untuk memenuhi syarat minimal uji statistik parametrik dalam penelitian pendahuluan atau studi kasus terbatas.

Instrumen utama yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner tertutup yang disusun secara terstruktur. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama, yaitu bagian pertama berisi data demografis responden (usia, jenis kelamin, dan pekerjaan), sedangkan bagian kedua berisi pernyataan-pernyataan terkait variabel penelitian. Skala yang digunakan adalah Skala Likert 5 poin. Skala ini dipilih karena kemampuannya dalam mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang secara gradatif. Responden diminta untuk memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang tersedia dengan bobot skor sebagai berikut: Sangat Setuju = Skor 5, Setuju = Skor 4, Netral = Skor 3, Tidak Setuju = Skor 2, Sangat Tidak Setuju = Skor 1.

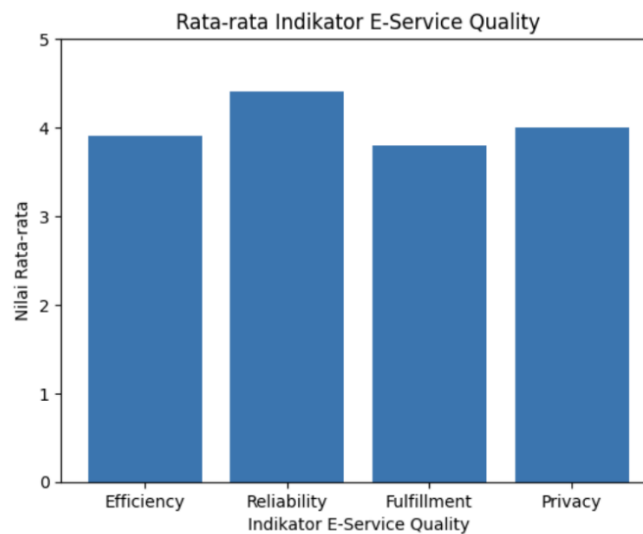
Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan cara statistik kuantitatif menggunakan software IBM SPSS versi 27. Prosesnya mencakup uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, serta pengecekan koefisien determinasi (R^2). Selain itu, penelitian ini juga melakukan tahap Exploratory Data Analysis (EDA) untuk melihat karakteristik data secara

deskriptif. Dalam EDA, digunakan analisis statistik deskriptif dan visualisasi data berupa grafik batang serta diagram distribusi untuk mengenali pola utama pada indikator E-Service Quality dan Kepuasan Masyarakat. Pendekatan ini bertujuan agar data survei dapat digunakan secara maksimal sebagai acuan dalam mengevaluasi layanan publik berbasis data.

Hasil dan Pembahasan

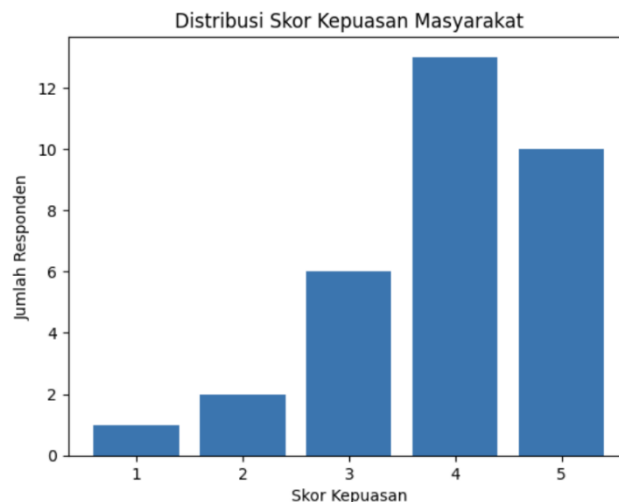
Hasil

Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa indikator keandalan memiliki nilai rata-rata tertinggi dibandingkan indikator kualitas layanan elektronik lainnya, kemudian diikuti oleh indikator privasi dan efisiensi. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sistem merupakan aspek yang paling dirasakan oleh pengguna aplikasi layanan online Disdukcapil Kota Balikpapan.



Gambar 1. Rata-rata Indikator E-Service Quality

Visualisasi pada Gambar 1 menunjukkan perbedaan nilai rata-rata dari setiap indikator kualitas layanan elektronik, di mana aspek keandalan sistem mendominasi dibandingkan indikator lainnya.



Gambar 2. Distribusi Skor Kepuasan Masyarakat

Selanjutnya, dari gambar 2 terlihat bahwa kebanyakan responden memberi skor 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju). Pola ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan layanan digital yang diberikan.

Pendekatan visualisasi data ini membantu mengungkap pola persepsi pengguna yang tidak terlihat langsung hanya dengan menganalisis regresi linear, sehingga memperkuat pemahaman tentang cara pengguna berperilaku saat menggunakan layanan digital [13].

Hasil pengolahan data statistik dari 32 orang yang menggunakan layanan online Disdukcapil Kota Balikpapan dijelaskan di bagian ini. Selanjutnya, data diproses menggunakan program statistik IBM SPSS versi 27, yang melakukan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan hipotesis.

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner benar. Dengan jumlah sampel ($N = 32$), nilai r -tabel adalah 0,349, dan nilai r -hitung adalah lebih besar dari 0,349. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel E-Service Quality (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai r -tabel lebih besar dari 0,349. Jadi, seluruh instrumen dinyatakan valid.

Tabel 1. Validity Test Results

Variabel	Butir Pertanyaan	r-hitung (Pearson)	r-tabel (N=32)	Status
Kualitas Layanan (X)	X1	0,590	0,349	Valid
	X2	0,883	0,349	Valid
	X3	0,437	0,349	Valid
	X4	0,735	0,349	Valid
	X5	0,746	0,349	Valid
	X6	0,771	0,349	Valid
	X7	0,854	0,349	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1	0,741	0,349	Valid
	Y2	0,841	0,349	Valid
	Y3	0,811	0,349	Valid

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten jawaban responden. Nilai Cronbach's Alpha untuk kedua variabel tersebut berada di atas ambang batas 0,60, menunjukkan bahwa alat penelitian bersifat konsisten dan layak untuk pengujian lebih lanjut.

Table 2. Reliability Test Results

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	7	0,867	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	3	0,919	0,60	Reliabel

Dengan menggunakan analisis ini, kami dapat memprediksi seberapa jauh nilai variabel dependen (kepuasan) akan berubah apabila nilai variabel independen (kualitas layanan e-service) diubah. Dengan menggunakan output SPSS, persamaan regresi berikut diperoleh:

$$Y = a + bX$$

Di mana nilai konstanta (a) dan koefisien regresi (b) diperoleh dari tabel koefisien. Nilai koefisien regresi (b) yang bernilai positif menunjukkan adanya hubungan yang searah. Artinya, kepuasan masyarakat akan meningkat jika kualitas layanan aplikasi ditingkatkan.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.920	2.353		.699
	Total_X	.389	.086	.634	<.001

a. Dependent Variable: Total_Y

Gambar 3. Simple Linear Regression Result

Dilakukan pemeriksaan hipotesis untuk menentukan seberapa signifikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hipotesis penelitian diterima karena nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 ditemukan berdasarkan hasil uji t. Karena nilai Sig. 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, hipotesis diterima. E-Service Quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat secara statistik.

Digunakan nilai R Square (R^2) untuk menentukan seberapa besar kontribusi variabel E-Service Quality terhadap peningkatan dan penurunan variabel Kepuasan Masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,402 menunjukkan bahwa variabel E-Service Quality memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 40,2% terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian memberikan kontribusi sebesar 59,8%.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.402	.382	1.94327

a. Predictors: (constant) Total_X...

Gambar 4. Model Summary (R^2)

Pembahasan

Selain menunjukkan hubungan sebab-akibat antara kualitas layanan elektronik dan kepuasan masyarakat, penelitian ini juga menggunakan data persepsi pengguna sebagai sumber informasi penting dalam mengevaluasi layanan publik digital. Pendekatan berbasis data ini memanfaatkan analisis statistik deskriptif dan visualisasi data, sehingga bisa mengidentifikasi pola-pola utama persepsi pengguna yang tidak hanya bergantung pada hasil uji statistik inferensial. Hal ini membuktikan bahwa data dari survei dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang didasarkan pada data (data-informed decision making) dalam mengelola sistem pelayanan publik digital.

Berdasarkan pengujian hipotesis, terbukti bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Sig. 0,000). Temuan ini sejalan dengan evaluasi Saputra [11] yang mengadopsi model kesuksesan sistem informasi, di mana kualitas sistem dan informasi terbukti menjadi penentu utama kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik tidak hanya memengaruhi kepuasan masyarakat secara statistik, tetapi juga memberikan pola data yang bisa digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan sistem. Hal ini mendukung pandangan Saputra [11] bahwa kualitas sistem informasi harus dianalisis berdasarkan data pengguna agar layanan digital bisa terus berkelanjutan. Kontribusi sebesar 40,2% menunjukkan bahwa data persepsi pengguna mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan masyarakat. Namun, sisa

kontribusi sebesar 59,8% memberikan peluang untuk mengembangkan model analitik yang lebih rumit di masa depan, seperti menggabungkan variabel kepercayaan dan risiko persepsi, seperti yang telah dibahas oleh Latupeirissa dan Wikananda [14] serta Ratnaningsih dkk. [15]. Dengan demikian, penelitian ini menjadi dasar awal untuk menerapkan analitik data lanjutan dalam sistem pelayanan publik.

Secara teoritis, hasil ini mendukung argumen Al-Jumaili et al. [5] yang menyoroti bahwa dimensi efisiensi dan keandalan sistem adalah elemen fundamental dalam ekosistem *E-Government*. Masyarakat Balikpapan merasa puas ketika aplikasi memiliki performa yang handal dan respon yang cepat, menunjukkan bahwa ekspektasi publik kini berfokus pada pengalaman pengguna (*user experience*) yang mulus.

Studi sebelumnya tentang layanan E-KTP oleh Suandi [7] dan Duriat & Vaughan [6] menemukan bahwa indeks kepuasan publik berkorelasi linear dengan peningkatan infrastruktur digital. Selain itu, temuan Karim dan Hardawiany [9] dan Pratama dan Nugraha [12] juga mendukung aspek responsivitas yang menjadi fokus penelitian ini. Kedua penelitian tersebut menekankan bahwa respons admin terhadap keluhan di aplikasi sangat penting untuk kesetiaan pengguna layanan pemerintah.

Selain itu, penelitian ini membandingkan hasil dengan pendekatan pengukuran yang berbeda. Dengan menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS), Kurniawan [13] menemukan hasil yang serupa. Kemudahan penggunaan, atau kemudahan penggunaan, menjadi faktor utama. Namun, dengan kontribusi pengaruh sebesar 40,2%, penelitian ini menyisakan 59,8% kontribusi pengaruh tambahan. Faktor psikologis seperti kepercayaan publik (kepercayaan publik) dan keamanan data menjadi komponen penting dalam intervensi, seperti yang ditunjukkan oleh Latupeirissa dan Wikananda [14] dan Sugandi [15]. Artinya, terlepas dari seberapa canggih aplikasinya, sangat sulit untuk mencapai kepuasan maksimal pengguna.

Sangat jelas bahwa hasil ini akan berdampak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Balikpapan. Pihak instansi disarankan untuk memprioritaskan alokasi sumber daya pada dua hal: (1) perawatan infrastruktur server untuk mencegah downtime yang dapat menurunkan persepsi keandalan; dan (2) meningkatkan kemampuan admin untuk menangani keluhan warga dengan cepat. Ini didasarkan pada pengaruh nyata dari kualitas layanan e-service. Ketidakpuasan dapat diminimalkan dengan meningkatkan aspek teknis dan responsivitas ini. Bagi Disdukcapil Balikpapan, ini berarti bahwa mereka harus berkonsentrasi pada pelatihan SDM dan maintenance server. Selain itu, untuk mengurangi downtime, yang menurut M. I. Al-Jumaili [5] adalah penyebab utama kegagalan layanan elektronik, kapasitas sistem harus ditingkatkan.

Kesimpulan

Studi ini menemukan bahwa kualitas layanan online Disdukcapil Kota Balikpapan adalah faktor penting dalam menentukan seberapa puas penggunanya. Hasil validasi statistik menunjukkan bahwa ada korelasi antara teori kualitas layanan dan data empiris di lapangan; faktor utama yang memengaruhi kepuasan publik adalah keandalan sistem dan kecepatan respons. Hasil menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor pemerintahan memerlukan lebih dari hanya menyediakan aplikasi; perlu juga memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik dan responsif.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menganalisis data secara langsung, kita bisa melihat faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Disdukcapil Kota Balikpapan. Dari hasil penelitian terlihat bahwa keandalan sistem dan kecepatan respons adalah hal utama yang memengaruhi kepuasan publik. Hasil penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi bidang pemerintan digital, tetapi juga membantu bidang rekayasa data dengan menunjukkan cara menganalisis dan menampilkan data layanan publik sebagai dasar meningkatkan kualitas sistem digital. Untuk penelitian berikutnya, disarankan mengembangkan model prediksi yang bisa membantu mengambil keputusan berbasis teknologi kecerdasan buatan dalam pelayanan publik.

Ucapan Terima Kasih

Selama proses penyusunan penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Riski Zulkarnain, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan inspirasi. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mulia Balikpapan juga diapresiasi karena telah membantu penulis belajar. Terakhir, kami berterima kasih kepada semua orang di Balikpapan yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan membantu mengumpulkan data dengan baik.

Referensi

- [1] H. Nasution, "E-government dan Partisipasi Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah," *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, vol. 10, no. 1, pp. 34–45, 2020.
- [2] Y. W. S. Pertiwi; D. I. Sensuse, "E-Government Service Quality Analysis Using E-GovQual Approach: A Case Study of Disdukcapil," *Indonesian Journal of Information Systems*, vol. 3, no. 2, pp. 112–123, 2021.
- [3] R. Hidayat; S. W. H. S. B.; A. A. S., "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Era Digital," *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, vol. 18, no. 1, pp. 45–56, 2021.
- [4] D. A. P. Sari; I. G. A. K. G. S., "Peran E-Service Quality dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 112–125, 2022.
- [5] M. I. Al-Jumaili; S. K. A.; A. R. A., "Reviewing E-Service Quality Dimensions in the Context of E-Government," *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, vol. 15, no. 13, pp. 20–35, 2021.
- [6] A. Duriat; R. Vaughan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat," *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 11, no. 1, pp. 18–27, 2020.
- [7] S. Suandi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Terhadap Kepuasan Masyarakat," *IKRA-ITH Humaniora: Jurnal Sosial dan Humaniora*, vol. 8, no. 3, pp. 106–118, 2024.
- [8] I. G. N. S. Wijaya; I. W. G. Narayana, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode E-GovQual," *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 55–62, 2021.
- [9] N. Karim; C. Hardawiany, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality DiKota Jambi," *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 6, no. 2, pp. 143–152, 2021.
- [10] R. Pratama; A. S. A. Nugraha, "Pengaruh Dimensi E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Layanan Kependudukan," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 88–98, 2023.
- [11] R. H. Saputra; A. R. T. H., "Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Layanan Publik Menggunakan Model DeLone and McLean," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 12, no. 2, pp. 145–154, 2022.
- [12] A. S. A. Nugraha; R. Pratama, "Analisis Adopsi Layanan Digital Pemerintah Pasca Pandemi," *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, vol. 4, no. 1, pp. 22–34, 2022.
- [13] H. Kurniawan, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Servqual," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 8, no. 4, pp. 789–796, 2022.
- [14] M. Latupeirissa; P. Wikananda, "Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat," *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. 9, no. 3, pp. 345–356, 2023.
- [15] H. P. Ratnaningsih; Y. S. Sugandi; I. A. Wiradiputra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-KTP," *Journal Publicuho*, vol. 6, no. 1, pp. 106–118, 2023.