

## EVALUASI KINERJA LAYANAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL *PERFORMANCE EVALUATION OF THE DIGITAL POPULATION IDENTITY APPLICATION SERVICES*

Yogi Febri Setyawan\*, Laode Rudita

Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia

\*Koresponden email: [yogi.febri31@ui.ac.id](mailto:yogi.febri31@ui.ac.id)

### ABSTRAK

Layanan administrasi di Indonesia secara bertahap bertransformasi menjadi layanan berbasis digital dalam bentuk aplikasi di dalam gawai (*smartphone*), salah satunya adalah Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Aplikasi IKD berfungsi untuk merepresentasikan KTP-Elektronik secara digital di dalam sebuah aplikasi serta menyediakan layanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Namun, Aplikasi ini masih memiliki tingkat penggunaan yang rendah (0–16%) di seluruh Provinsi. Selain itu, Aplikasi IKD dinilai masih belum optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa Layanan Aplikasi IKD perlu dibenahi agar dapat mengoptimalkan layanan kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi aspek kinerja layanan Aplikasi IKD yang perlu dibenahi penyelenggara layanan berdasarkan pendekatan SERVQUAL. Penelitian ini dilakukan di Kota Depok sebagai studi kasus. Metode penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan secara *purposive sampling* kepada Pengguna Aplikasi IKD. Selanjutnya, data dianalisa menggunakan model regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai Pengguna layanan Aplikasi IKD. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan dalam menyediakan dan menyampaikan layanan administrasi kependudukan, serta jaminan keamanan data dan kualitas layanan, merupakan aspek prioritas yang perlu ditingkatkan oleh penyedia layanan.

**Kata kunci:** Aplikasi IKD, SERVQUAL, layanan publik

### ABSTRACT

*Administrative services in Indonesia are increasingly transitioning to digital platforms, particularly through smartphone applications like the Digital Population Identity Application (IKD). This app digitizes the Electronic ID Card (KTP-Elektronik) and offers civil registration and population administration services. Despite its capabilities, the IKD app has a low adoption rate (0–16%) across provinces and is often seen as underperforming in public service delivery. This suggests that improvements are needed to optimize the app's effectiveness in population administration. This study seeks to assess and pinpoint areas within the IKD application's service performance that require enhancement, utilizing the SERVQUAL framework. Conducted as a case study in Depok City, the research follows a quantitative approach, with data collected via purposive sampling through questionnaires distributed to IKD users. The analysis, performed using a multiple linear regression model, reveals that responsiveness and assurance significantly impact user satisfaction. These findings underscore the importance of enhancing service delivery speed, data security, and overall service quality to better meet user expectations.*

**Keywords:** Application IKD, SERVQUAL, public service

### PENDAHULUAN

*Digital identity* atau identitas digital memiliki banyak manfaat di bidang administrasi kependudukan. Pada era digital saat ini, teknologi banyak dimanfaatkan dalam melakukan verifikasi identitas dan mengidentifikasi masyarakat secara individual (Sullivan, 2018). Teknologi dapat membantu mengatasi masalah seperti ketiadaan dokumen fisik dengan menyediakan alat digital untuk verifikasi dan identifikasi identitas tersebut (Badeuschi, 2019). Menurut World Bank, identitas digital sering kali sudah menjadi syarat untuk mengakses banyak layanan dasar, termasuk layanan kesehatan, perlindungan sosial, perbankan, atau pendidikan di era digital saat ini (World Bank, 2022). Layanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Indonesia juga telah bertransformasi

mengikuti perkembangan era digital, yaitu diakomodir di dalam Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Aplikasi IKD dibentuk dan diselenggarakan berdasarkan ketentuan Pasal 13 Peraturan Menteri Dalam Negeri 72 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, yang menyatakan bahwa KTP-Elektronik (KTP-El) dapat berbentuk fisik dan/atau digital. KTP-El yang berbentuk digital sebagaimana dimaksud terakomodir di dalam Aplikasi IKD. Fungsi Aplikasi IKD adalah merepresentasikan dokumen kependudukan dalam aplikasi digital pada gawai (*smartphone*) yang memiliki platform Playstore dan Appstore. Selain itu, aplikasi tersebut menyediakan layanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil bagi penggunanya. Layanan administrasi kependudukan

tersebut terdiri dari (1) Permohonan Cetak Kartu Keluarga; (2) Permohonan Cetak Biodata WNI; (3) Perubahan Golongan Darah (WNI); (4) Surat Keterangan Pindah WNI (Individu); (5) Pisah/Pecah Kartu Keluarga WNI (Individu); (6) Permohonan Akta Kelahiran - Biodata belum memiliki NIK; (7) Permohonan Akta Kelahiran - Biodata telah memiliki NIK; dan (8) Akta Kematian.

Saat ini, pendaftaran dan aktivasi Aplikasi IKD dapat diajukan secara mandiri kepada Perangkat Daerah terdekat yang menyelenggarakan urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Penyelenggaraan Aplikasi IKD terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang merupakan sistem informasi yang menggunakan teknologi dan komunikasi untuk mendukung pengelolaan data administrasi kependudukan pada tingkat penyelenggara (pemerintah pusat) dan dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Aplikasi IKD hadir sebagai upaya untuk melindungi data pribadi masyarakat dari ancaman atau risiko penyalahgunaan data pribadi, seperti KTP-El, yang diakibatkan kebocoran data. Aplikasi IKD memiliki kelebihan dengan mengungkap teknologi *Electronic-Know Your Customer* (e-KYC). eKYC merupakan proses verifikasi identitas melalui aplikasi yg dilakukan tanpa kertas, secara otomatis, *real-time*, hemat waktu dan biaya, menggunakan metode autentikasi digital dan menggunakan langkah langkah keamanan digital (Permana, 2022).

Namun, penyelenggaraan layanan kependudukan dan pencatatan sipil secara digital melalui Aplikasi IKD masih belum optimal dalam hal penyampaian layanan dan pemanfaatannya oleh masyarakat. Berdasarkan penilaian pengguna Aplikasi IKD di Playstore dan App Store tersebut masih tergolong kurang baik. Aplikasi IKD mendapatkan *rating* 3.1 di Playstore dari 49.381 vote. Sedangkan, di appstore, Aplikasi IKD mendapatkan nilai 3.0 dari 1.413 vote. Selain, penilaian atau *rating* Aplikasi yang masih rendah, angka pengguna Aplikasi IKD pun masih relatif rendah. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri, jumlah pengguna Aplikasi IKD tercatat telah mencapai angka 7.286.092 orang di Tahun 2024 ini. Secara umum, angka tersebut masih relatif rendah apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk Wajib KTP (WKTP) di Indonesia. Provinsi Jakarta merupakan Provinsi pengguna IKD pengguna Aplikasi IKD terbesar di Indonesia, yaitu sebesar 1.317.331 pengguna atau 15.88% dari jumlah WKTP. Sedangkan, persentase Pengguna Aplikasi IKD di Provinsi selain Provinsi Jakarta secara umum masih di bawah 5% dari jumlah WKTP (Tabel 1).

**Tabel 1.** Rekapitulasi Pengguna Aplikasi IKD pada 10 Provinsi Teratas (Kemendagri, 2024)

No	Provinsi	WKTP DKB*	Pengguna IKD	(%)
1	DKI Jakarta	8.294.713	1.317.331	15,88
2	Jawa Timur	31.431.821	1.279.388	4,07
3	Jawa Tengah	28.396.129	1.052.904	3,71
4	Jawa Barat	36.056.293	935.806	2,60
5	Sulawesi Selatan	6.629.726	326.194	4,92
6	Lampung	6.421.222	250.635	3,90
7	Sumatera Selatan	6.136.481	237.931	3,88
8	Sumatera Utara	10.553.571	236.670	2,24
9	Banten	8.892.718	212.576	2,39
10	Riau	4.738.224	142.685	3,01

Masyarakat masih menilai bahwa layanan yang diselenggarakan secara daring masih dianggap rumit. Pertama, tidak semua masyarakat terbiasa menggunakan layanan administrasi dengan *smartphone*. Kedua, masyarakat lebih masih terbiasa melakukan proses layanan secara konvensional, sehingga minat masyarakat menggunakan Aplikasi IKD masih rendah (Firmansya & Anisykurlillah, 2023). Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi penggunaan Aplikasi IKD masih kurang intensif dan sumber daya manusia (petugas layanan) belum bekerja optimal dalam mengedukasi penggunaan Aplikasi IKD. Selain itu, beberapa kali terjadi kendala sistem pada SIAK yang mempengaruhi dan mengganggu pemenuhan layanan administrasi kependudukan di Aplikasi IKD (Aprilia & Wahyudi, 2023). Aplikasi IKD secara sistem juga perlu dibenahi dengan dilakukan penyederhanaan tampilan antarmuka, memberikan tindakan preventif pencegahan *error* serta *feedback* informatif, dan selalu melakukan *maintenance* agar terhindar dari *bug* yang fatal (Rahayu & Ernawati, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengisi *gap* dalam literatur terkait Aplikasi IKD di Indonesia. Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan dalam bidang layanan administrasi digital, namun kajian yang secara khusus mengeksplorasi evaluasi aspek layanan Aplikasi IKD berdasarkan penilaian pengguna aplikasi tersebut masih minim. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan Pengguna Aplikasi IKD. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu penyedia layanan dalam mengatasi tantangan yang ada dan meningkatkan kinerja dan penggunaan Aplikasi IKD. Penelitian

ini mengambil studi kasus di Kota Depok, di mana Kota Depok memiliki target pengguna Aplikasi IKD sebesar 400.000 pengguna. Angka tersebut merupakan 25% dari jumlah penduduk yang wajib ber-KTP Elektronik sebesar 1.4 juta jiwa (Media Indonesia, 2023).

**METODE**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji secara objektif dengan hubungan antara berbagai variabel yang dapat diukur (Creswell & Creswell, 2018, p. 41). Analisis yang digunakan adalah analisa deskriptif, yaitu analisa yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendetail mengenai fenomena yang terjadi tanpa bertujuan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi (Sugiyono, 2013, p. 147). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk menilai variabel dan indikator yang akan diukur dari responden (Sugiyono, 2013, p. 142). Sedangkan, teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, yaitu pemilihan responden dilakukan secara *purposive* didasarkan pada kesediaan responden bersedia dan memiliki karakteristik atau informasi dalam menjawab pertanyaan yang dibuthkan peneliti (Creswell, 2014, p. 160).

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model regresi linear berganda. Pemilihan regresi linear berganda didasarkan pada tujuan penelitian dalam mengevaluasi kinerja layanan Aplikasi IKD berdasarkan penilaian kepuasan oleh pengguna Aplikasi IKD (variabel dependen) dan melakukan identifikasi variabel independen yang signifikan mempengaruhi variabel dependen secara menyeluruh (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019, p. 265). Proses analisis dimulai dengan pengolahan data dan *data cleaning* menggunakan *software* Excel dan dianalisa lebih lanjut dengan menggunakan *software* IBM SPSS 26. Hasil keluaran data diinterpretasikan untuk memberikan analisa mengenai faktor-faktor atau variabel independen yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi IKD selaku variabel dependen. Pengukuran signifikansi berpedoman pada rumus regresi linear berganda sesuai gambar 1, yaitu  $Y$  adalah variabel dependen dan  $X$  adalah variabel-variabel independen dengan  $\beta$  adalah koefisien regresi dan  $\beta_0$  adalah kotsanta (*intercept*).

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \dots + \varepsilon$$

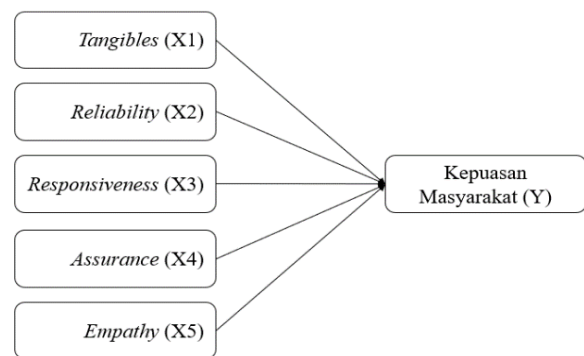
**Gambar 1.** Rumus Regresi Linear Berganda

Penentuan variabel independen dipilih berdasarkan pendekatan SERVQUAL. SERVQUAL adalah suatu pendekatan untuk mengukur kualitas layanan dari perspektif pelanggan atau pengguna

layanan, baik layanan yang disediakan oleh Pemerintah atau swasta (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, p. 42). SERVQUAL memiliki 5 (lima) dimensi yang dapat dipakai sebagai variabel penilaian layanan publik, yaitu *Tangible* (Keterwujudan), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) (Kenyon & Sen, 2015, pp. 215 - 220).

Maka dari itu, hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh dari kelima Variabel Independen terhadap Variabel dependen.
- H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh dari kelima Variabel Independen terhadap Variabel Independen.



**Gambar 2.** Kerangka Konseptual

Dalam mengukur hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang berisikan variabel dan indikator berdasarkan pendekatan SERVQUAL (Tabel 2) yang dinilai menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1 – 5 (Yuhefizar, Utami, & Sudiman, 2022, p. 31).

**Tabel 2.** Operasionalisasi Konsep

Item	Variabel dan Indikator
X1	<b>Tangibles</b> Variabel ini mencakup semua atribut fisik atau tampilan dari penyampaian sebuah layanan mencakup kondisi fasilitas dan peralatan, penampilan staf, dan materi visual. (Kenyon & Sen, 2015)
1	Tampilan visual Aplikasi IKD
2	Tata letak menu dan navigasi dalam aplikasi IKD
3	Kejelasan tulisan dan huruf dalam aplikasi IKD
4	Menu (ikon) di dalam Aplikasi IKD
5	Kualitas gambar dan grafik dalam Aplikasi IKD
X2	<b>Reliability</b> Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan konsisten. (Kenyon & Sen, 2015)
1	Petugas Layanan membantu melakukan aktivasi dan verifikasi Aplikasi IKD

2	Keakuratan Informasi Kependudukan dan Informasi Lainnya di dalam Aplikasi IKD
3	Ketersediaan Layanan
4	Masalah teknis (seperti crash atau freeze)
5	Fitur pemantauan permintaan layanan

**X3 Responsiveness**  
 Variabel ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan, permintaan, atau masalah pelanggan. (Kenyon & Sen, 2015)

1	Startup-time Aplikasi IKD
2	Kecepatan <i>Command Response</i> Aplikasi IKD
3	<i>Customer service</i> /Petugas Layanan
4	Kecepatan Proses layanan
5	<i>Feedback</i> atas Layanan

**X4 Assurance**  
 Variabel ini menilai jaminan bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia layanan akan memenuhi harapan pelanggan. (Kenyon & Sen, 2015)

1	Keamanan data pribadi
2	Potensi kebocoran data pribadi
3	Regulasi dan standar keamanan
4	Verifikasi dan autentifikasi
5	Profesionalitas dan kompetensi Petugas Layanan

**X5 Empathy**  
 Variabel ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespons secara empatik terhadap kebutuhan, keinginan, dan situasi pelanggan. (Kenyon & Sen, 2015)

1	Sosialisasi dan edukasi penggunaan Aplikasi IKD dari Petugas Layanan
2	Petugas Layanan memahami dengan baik permasalahan Pengguna Aplikasi IKD
3	Keramahan Petugas Layanan
4	Penyampaian Solusi permasalahan dari Petugas Layanan

**Y Kepuasan Masyarakat**  
 Penilaian terhadap suatu produk atau layanan, yang mencakup kemampuan produk atau layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. (Tjiptono, 2014, p. 13)

1	Kepuasan penggunaan Aplikasi IKD
2	Kepuasan terhadap <i>output</i> layanan Aplikasi IKD
3	Merekomendasikan penggunaan Aplikasi IKD kepada orang lain

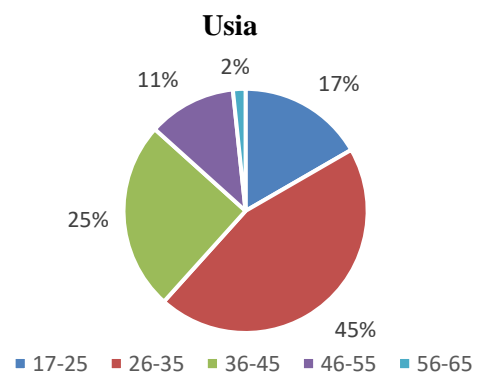
Penentuan jumlah sampel responden dapat menggunakan prinsip *ratio of observation-to-variables*. Menurut Hair, penentuan responden regresi linear berganda secara minimal dapat berjumlah 50 responden dan lebih *preferable* mengambil jumlah 100 responden atau lebih. Namun, dengan prinsip *ratio of observation-to-variables* dapat menentukan dengan pasti jumlah responden ketika *sampling frame* tidak jelas. Rasio perbandingan observasi dengan jumlah variabel yang digunakan adalah 10:1 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019, p. 280). Berdasarkan ketentuan

tersebut, maka jumlah responden adalah 6 (enam) dikali 10 (sepuluh). Sehingga, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 60 responden di Kota Depok dengan kriteria masyarakat yang telah melakukan aktivasi dan menggunakan Aplikasi IKD. Pengumpulan data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *random sampling* menggunakan *google form* dari tanggal 5 Agustus 2024 sampai dengan 17 Agustus 2024.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah dapat mempengaruhi *perceived quality* dari masyarakat. Kualitas layanan yang disediakan dan dirasakan masyarakat secara *short term* dan/atau *long term* akan mempengaruhi persepsi masyarakat tertentu atau bahkan secara umum (Oliver, 2015, p. 178). Apabila Masyarakat merasa puas dengan layanan publik yang disediakan, kemungkinan layanan tersebut akan digunakan kembali atau sebaliknya. Prinsip penilaian kualitas layanan tersebut juga dapat dilakukan pada evaluasi layanan berbasis digital, khususnya dalam penelitian ini adalah layanan Aplikasi IKD.

Hasil pengumpulan data menunjukkan demografi responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki sebesar 32 responden (53,3%) dibandingkan perempuan sebesar 28 responden (46,7%). Berdasarkan usia responden, sebagian besar responden (45%) berada pada rentang usia 26-35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi IKD paling dominan berada pada kelompok usia produktif. Kelompok usia lainnya yang cukup signifikan adalah 17-25 tahun (16,7%) dan 36-45 tahun (25%). Responden dengan usia di atas 45 tahun relatif sedikit (Gambar 3).

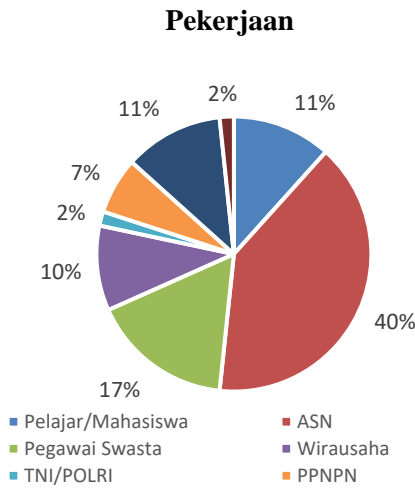


**Gambar 3.** Kelompok Usia Responden

Sedangkan, berdasarkan kategori pekerjaan responden paling banyak adalah ASN (40%) (Gambar 4). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna Aplikasi IKD adalah ASN (PNS dan PPPK). Selain itu, terdapat proporsi yang

cukup signifikan dari responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta (16,7%) dan pelajar/mahasiswa (11,7%). Pekerjaan lainnya seperti wirausaha, TNI/POLRI, PPNPN, IRT, dan pekerjaan lain memiliki jumlah yang relatif sedikit.

**Gambar 4.** Kelompok Pekerjaan Responden



Selanjutnya, pada analisa regresi linear berganda, pengujian pengaruh variabel independen yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dilakukan terhadap Kepuasan Masyarakat yang menggunakan Aplikasi IKD.

**Tabel 3.** Statistik Deskriptif (n = 60)

Item	Variabel	Mean	Median	SD
X1	<i>Tangibles</i>	3,63	3,60	0,64
X2	<i>Reliability</i>	3,41	3,20	0,75
X3	<i>Responsiveness</i>	3,04	3,00	0,55
X4	<i>Assurance</i>	3,23	3,00	0,73
X5	<i>Empathy</i>	3,26	3,25	0,50
Y	Kepuasan Masyarakat	3,14	3,00	0,65

Berdasarkan Tabel 3, nilai *mean* tertinggi terdapat pada variabel *tangibles* (3,63), yang menunjukkan bahwa secara umum responden menilai aspek fisik dan fasilitas pelayanan cukup baik. Variabel *reliability* memiliki nilai *mean* yang cukup tinggi (3,41), mengindikasikan bahwa responden merasa pelayanan yang diberikan cukup dapat diandalkan. Variabel *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* memiliki nilai *mean* yang relatif sama, menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang cukup seimbang terhadap ketiga aspek pelayanan tersebut. Nilai *mean* kepuasan masyarakat (3,14) menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berada pada tingkat kurang puas (Yuhefizar, Utami, & Sudiman, 2022). Nilai standard deviasi yang relatif kecil pada semua variabel menunjukkan bahwa data cenderung terpusat pada nilai rata-rata, dengan sedikit variasi.

Secara umum, responden memberikan penilaian yang cukup positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek *tangibles* dan *reliability*. Namun, penilaian statistik pada Tabel 3 tersebut belum menggambarkan hubungan pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Maka dari itu, dalam analisa model regresi linear berganda perlu melihat *Model Summary*, *ANOVA* dan *Coefficient*

**Tabel 4.** Ringkasan Model

No	Statistik Regresi	
1	<i>R</i>	0.79
2	<i>R Square</i>	0.62
3	<i>Adjusted R Square</i>	0.59
4	<i>Standard Error</i>	0.42

Hasil analisis regresi linear berganda pada *Model Summary* atau ringkasan model pada Tabel 4 menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun memiliki tingkat kesesuaian yang cukup baik. Nilai *R-square* sebesar 0,62 mengindikasikan bahwa sekitar 62% variabilitas dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen yang digunakan dalam model (George & Mallery, 2020, p. 218).

**Tabel 5.** ANOVA

	SS	df	MS	F	Sig.
Regresi	15.8	5	3.19	17.880	0.00
Residual	9.6	54	0.177		
Total	25.4	59			

Sedangkan, untuk nilai signifikansi F sangat kecil (0.00) pada hasil uji ANOVA (Tabel 5). Hal ini menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan sangat signifikan (George & Mallery, 2020, p. 205). Artinya, setidaknya satu atau lebih dari kelima variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ( $H_0$  ditolak). Hal ini diperkuat dengan F Hitung > F Tabel, yaitu  $17.880 > 2.39$  (df 5 dan df 54).

**Tabel 6.** Koefisien

	Coefficient	Std. Error	t	Signif t
<i>Intercept</i>	-0,33	0,52	-0,63	0,53
<i>Tangibles</i>	0,10	0,12	0,87	0,39
<i>Reliability</i>	0,10	0,09	1,13	0,26
<i>Responsiveness</i>	0,46	0,14	3,38	0,00
<i>Assurance</i>	0,30	0,11	2,69	0,01
<i>Empathy</i>	0,12	0,11	1,07	0,29

Dalam menentukan secara pasti mana saja variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen, analisa dilakukan dengan melihat nilai koefisien pada Tabel 6. Berdasarkan Tabel 6 tersebut, persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$y = -0.33 + 0.10 (X_1) + 0.10 (X_2) + 0.46 (X_3) + 0.3 (X_4) + 0.12 (X_5)$$

Persamaan koefisien regresi linear berganda tersebut dapat dimaknai sebagai berikut:

- a. Intersep mewakili nilai taksiran variabel dependen (Y) ketika seluruh variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $X_5$ ) bernilai nol. Dalam hal ini, intersepnnya adalah -0.33.
- b. Koefisien untuk  $X_1$  (*Tangible*) mewakili perubahan variabel dependen (Y) untuk perubahan satu unit pada *Tangible*, dengan asumsi variabel lain konstan. Dalam model ini, setiap kenaikan 1 dari *Tangible* maka nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi IKD bertambah sebesar 0,1 satuan.
- c. Koefisien untuk  $X_2$  (*Reliability*) mewakili perubahan variabel dependen (Y) untuk perubahan satu unit pada *Reliability*, dengan asumsi variabel lain konstan. Dalam model ini, setiap kenaikan 1 dari *Reliability* maka Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi IKD bertambah sebesar 0,1 satuan.
- d. Koefisien untuk  $X_3$  (*Responsiveness*) mewakili perubahan variabel dependen (Y) untuk perubahan satu unit pada *Responsiveness*, dengan asumsi variabel lain konstan. Dalam model ini, setiap kenaikan 1 dari *Responsiveness* maka Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi IKD bertambah sebesar 0,46 satuan.
- e. Koefisien untuk  $X_4$  (*Assurance*) mewakili perubahan variabel dependen (Y) untuk perubahan satu unit pada *Assurance*, dengan asumsi variabel lain konstan. Dalam model ini, setiap kenaikan 1 dari *Assurance* maka Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi IKD bertambah sebesar 0,3 satuan.
- f. Koefisien untuk  $X_5$  (*Empathy*) mewakili perubahan variabel dependen (Y) untuk perubahan satu unit pada *Empathy*, dengan asumsi variabel lain konstan. Dalam model ini, setiap kenaikan 1 dari *Empathy* maka Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi IKD bertambah sebesar 0,12 satuan.

Berdasarkan tabel koefisien dan persamaan koefisiensi yang diberikan di atas, variabel independen yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menggunakan Aplikasi IKD adalah sebagai berikut:

- a. Variabel *responsiveness* memiliki koefisien tertinggi (0.46) dengan nilai signifikansi terkecil (0.00). Jika nilai signifikansi kurang dari 0.05, maka variabel tersebut dianggap signifikan secara statistik (George & Mallery, 2020, p. 112). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* memiliki pengaruh paling kuat dan signifikan secara statistik terhadap variabel dependen. Arti-

nya, peningkatan variabel *responsiveness* akan memberikan kontribusi paling besar terhadap peningkatan variabel dependen.

- b. Variabel *assurance* juga memiliki koefisien yang cukup tinggi (0.30) dan signifikan secara statistik (0.01). Hal ini mengindikasikan bahwa variabel *assurance* juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- c. Sedangkan, variabel *tangibles*, *reliability*, dan *empathy* memiliki koefisien yang relatif kecil dan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh ketiga variabel ini terhadap variabel dependen tidak signifikan secara statistik. Artinya, perubahan pada variabel-variabel ini tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perubahan variabel dependen.

Secara keseluruhan, hasil regresi linear berganda pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan Aplikasi IKD. Sementara itu, variabel *tangibles*, *reliability*, dan *empathy* tidak memberikan kontribusi yang signifikan. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti adanya variabel lain yang lebih dominan atau karena ukuran sampel yang terbatas.

## KESIMPULAN

Variabel *responsiveness* dan *assurance* merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan Aplikasi IKD. Maka dari itu, penyedia layanan dalam hal ini dapat berfokus pada peningkatan kinerja aplikasi seperti meningkatkan kecepatan waktu *startup-time* dan *command response* Aplikasi IKD. Kinerja layanan lain seperti kecepatan petugas layanan dalam merespon aduan dan permintaan layanan kependudukan yang dibutuhkan oleh Pengguna Aplikasi IKD juga dapat menjadi aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Berdasarkan variabel *assurance*, jaminan kualitas layanan dan keamanan data pribadi Pengguna Aplikasi IKD tergolong aspek layanan perlu diperhatikan. Pengguna Aplikasi IKD memerlukan jaminan bahwa data pribadi mereka dapat terjaga dengan baik dari potensi kebocoran data pribadi. Dalam menjamin hal tersebut, seyogyanya juga diperlukan tingkat profesionalitas dan kompetensi petugas layanan yang mumpuni. Sehingga, dengan upaya tersebut, *perceived quality* dari pengguna Aplikasi IKD dapat meningkat. Selain itu, diharapkan terdapat peningkatan jumlah pengguna Aplikasi IKD seiring dengan perbaikan-perbaikan yang dilakukan terhadap aspek-aspek layanan tersebut oleh penyedia layanan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Aprilia, R. R., & Wahyudi, K. E. (2023). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RWKelurahan Kalirungkut Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 645-650.
- Badeuschi, A. (2019). Digital identity: Contemporary challenges for data protection, privacy and non-discrimination rights. *Big Data & Society*, 1-6. <https://doi.org/10.1177/2053951719855091>
- Creswell, J. W. (2014). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. 4th Edition. Essex: Pearson Education Limited.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* 5th Edition. USA: SAGE Publications.
- Firmansya, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 510 - 517.
- George, D., & Mallery, P. (2020). *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step: A Simple Guide and Reference*. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429056765>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Hampshire: Cengage Learning.
- Kenyon, G. N., & Sen, K. C. (2015). *The Perception of Quality: Mapping Product and Service Quality to Consumer Perception*. Beaumont: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-1-4471-6627-6>
- Media Indonesia. (2023, Agustus 28). Sudah 4.748 Warga Depok ber-KTP Digital Ditargetkan 400 ribu pada 2023. Retrieved from [mediaindonesia.com](https://mediaindonesia.com): 2
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfactio: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Permana, A. (2022, April 13). Mengenal Sistem e-KYC: Manfaat dan Keuntungannya di Era Digital. Retrieved from [itb.ac.id](https://www.itb.ac.id): <https://www.itb.ac.id/news/read/58560/home/mengenal-sistem-e-kyc-manfaat-dan-keuntungannya-di-era-digital>
- Rahayu, S., & Ernawati, S. (2024). Analisa Usability Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode Usability Testing. *BIOS : Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer*, 12 - 19. <https://doi.org/10.37148/bios.v5i1.87>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sullivan, C. (2018). Digital identity. From emergent legal concept to new reality. *Computer Law & Security Review* 34, 723. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2018.05.015>
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- World Bank. (2022, 11 03). Principles on Identification for Sustainable Development : Toward the Digital Age (English). Retrieved from [worldbank.org](https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/213581486378184357/principles-on-identification-for-sustainable-development-toward-the-digital-age): <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/213581486378184357/principles-on-identification-for-sustainable-development-toward-the-digital-age>
- Yuhafizar, Y., Utami, D., & Sudiman, J. (2022). An Importance Performance Analysis (IPA) Model: Review E-government Web Portal Quality of Service. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2022 (iCAST-SS 2022)* (pp. 30 - 34). Samarinda: Atlantis Press. [https://doi.org/10.2991/978-2-494069-83-1\\_6](https://doi.org/10.2991/978-2-494069-83-1_6)