

Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Digital Identitas Adminduk (Adinda) Di Desa Tanah Merah Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)

Ratna Dewi¹ Abdullah² Fitri Yunita³

^{1,2,3} Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri Tembilahan

¹rtnaadew12@gmail.com, ²abdullah@unisi.ac.id ³fitriyu@gmail.com

Abstract

Advances in information technology have prompted the government to improve the quality of digital-based public services, including civil registration services through the digital identitas adminduk (adinda) application in tanah merah village. However, several challenges have been identified in its implementation, such as service delays, data errors, and suboptimal service quality, necessitating an evaluation of user satisfaction with the application. This study aims to determine the level of user satisfaction with the adinda application using the service quality (servqual) method. This study employs a quantitative method with a descriptive approach. Research data were collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents who are users of the adinda application in tanah merah village. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, servqual gap analysis, t-tests, f-tests, and cartesian diagrams. The results indicate that the tangibles and reliability dimensions significantly influence user satisfaction with the adinda application. Meanwhile, the responsiveness, assurance, and empathy dimensions do not significantly influence user satisfaction. The servqual analysis results indicate that the assurance and empathy dimensions have negative gap values, indicating that service quality improvements are still needed, particularly regarding system security and attention to user needs. Additionally, the cartesian diagram results show that several service attributes remain top priorities for improvement to enhance the quality of digital-based civil registration services in tanah merah village.

Keywords: ServQual, user satisfaction, Adinda, digital services, civil registration

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi digital identitas adminduk (adinda) di desa tanah merah. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan data, dan kurang optimalnya kualitas layanan sehingga diperlukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi adinda menggunakan metode service quality (servqual). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi adinda di desa tanah merah. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis gap servqual, uji t, uji f, dan diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles dan reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi adinda. Sementara itu, dimensi responsiveness, assurance, dan empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis servqual menunjukkan bahwa dimensi assurance dan empathy memiliki nilai gap negatif sehingga masih perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan, khususnya pada aspek keamanan sistem dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, hasil diagram kartesius menunjukkan masih terdapat beberapa atribut layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di desa tanah merah.

Kata kunci: servqual, kepuasan pengguna, adinda, pelayanan digital, administrasi kependudukan



1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih cepat, efektif, dan transparan. Transformasi digital pada sektor pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Melalui pemanfaatan sistem informasi, masyarakat diharapkan dapat memperoleh layanan administrasi yang lebih mudah diakses tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Di Desa Tanah Merah, pelayanan administrasi kependudukan sebelumnya masih banyak dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menimbulkan beberapa permasalahan, seperti keterlambatan proses pelayanan, kesalahan pencatatan data, serta kurang efisiennya waktu pelayanan karena masyarakat harus berulang kali datang ke kantor desa untuk memeriksa status dokumen administrasi mereka. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diterapkan Aplikasi Digital Identitas Adminduk (ADINDA) sebagai media pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang terintegrasi. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pengolahan data, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan ketepatan informasi administrasi kependudukan.

Meskipun aplikasi ADINDA telah diterapkan, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan data, serta keterbatasan pemahaman pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan aplikasi ADINDA mampu memenuhi harapan pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) untuk mengukur kepuasan pengguna layanan digital. Penelitian oleh Yusliana Iskantika dan Nuryuliani (2022) mengenai aplikasi Gojek menunjukkan bahwa dimensi tangibles memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi lainnya tidak berpengaruh signifikan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Tinezia Octavia dan Dafid (2022) pada aplikasi Brimola menunjukkan bahwa dimensi tangibles, reliability, dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian Farah Ayu Febiola

dan Didi Samanhudi (2022) pada aplikasi Halodoc menunjukkan bahwa dimensi responsiveness memiliki nilai gap terbesar sehingga menjadi prioritas utama perbaikan layanan.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, metode SERVQUAL dinilai efektif untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna. Namun, penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa, khususnya aplikasi ADINDA di Desa Tanah Merah, masih belum banyak dilakukan. Penelitian ini memiliki fokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi ADINDA menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ADINDA, menganalisis nilai gap antara persepsi dan harapan pengguna, serta mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tanah Merah.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Digital Identitas Adminduk (ADINDA) di Desa Tanah Merah menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah menggunakan aplikasi ADINDA dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Tanah Merah yang menggunakan aplikasi ADINDA. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pengguna aktif aplikasi ADINDA.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1–5 untuk mengukur tingkat harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi. Variabel penelitian terdiri dari lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), dan empathy (X5), serta variabel kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (Y). Pengumpulan data dilakukan melalui data primer

dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur, jurnal, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan penelitian.

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya dilakukan analisis menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna dengan rumus sebagai berikut:

$$SQ = P - HSQ = P - HSQ = P - H$$

Keterangan:

SQ = Service Quality

P = Persepsi pengguna

H = Harapan pengguna

Jika nilai gap bernilai positif, maka layanan telah memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Sebaliknya, jika nilai gap bernilai negatif, maka layanan belum memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dilakukan perbaikan. Selanjutnya dilakukan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel SERVQUAL terhadap kepuasan pengguna secara parsial, serta uji F untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ADINDA. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan analisis diagram kartesius untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Digital Identitas Adminduk (ADINDA) di Desa Tanah Merah menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Analisis dilakukan berdasarkan nilai harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi. Pengolahan data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis gap SERVQUAL, uji t, uji F, serta analisis diagram kartesius.

3.1. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap seluruh item pernyataan pada variabel harapan dan persepsi, diperoleh nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,195 sehingga seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Harapan

Atribut	Indikator Kode	R Hitung	R Tabel	Status
---------	----------------	----------	---------	--------

(X1)	X1.1	0.749	0.195	Valid
	X1.2	0.842	0.195	Valid
	X1.3	0.708	0.195	Valid
	X1.4	0.773	0.195	Valid
	X1.5	0.681	0.195	Valid
(X2)	X2.1	0.723	0.195	Valid
	X2.2	0.844	0.195	Valid
	X2.3	0.870	0.195	Valid
	X2.4	0.836	0.195	Valid
	X2.5	0.777	0.195	Valid
(X3)	X3.1	0.695	0.195	Valid
	X3.2	0.769	0.195	Valid
	X3.3	0.811	0.195	Valid
	X3.4	0.755	0.195	Valid
	X3.5	0.687	0.195	Valid
(X4)	X4.1	0.653	0.195	Valid
	X4.2	0.721	0.195	Valid
	X4.3	0.637	0.195	Valid
	X4.4	0.864	0.195	Valid
	X4.5	0.776	0.195	Valid
(X5)	X5.1	0.612	0.195	Valid
	X5.2	0.592	0.195	Valid
	X5.3	0.715	0.195	Valid
	X5.4	0.437	0.195	Valid
	X5.5	0.455	0.195	Valid
(Y)	Y.1	0.651	0.195	Valid
	Y.2	0.598	0.195	Valid
	Y.3	0.600	0.195	Valid
	Y.4	0.575	0.195	Valid
	Y.5	0.476	0.195	Valid

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Persepsi

Atribut	Indikator Kode	R Hitung	R Tabel	Status
(X1)	X1.1	0.713	0.195	Valid
	X1.2	0.733	0.195	Valid
	X1.3	0.758	0.195	Valid
	X1.4	0.802	0.195	Valid
	X1.5	0.714	0.195	Valid
(X2)	X2.1	0.774	0.195	Valid
	X2.2	0.797	0.195	Valid
	X2.3	0.844	0.195	Valid
	X2.4	0.768	0.195	Valid
	X2.5	0.570	0.195	Valid
(X3)	X3.1	0.636	0.195	Valid
	X3.2	0.591	0.195	Valid
	X3.3	0.628	0.195	Valid
	X3.4	0.562	0.195	Valid
	X3.5	0.483	0.195	Valid
(X4)	X4.1	0.647	0.195	Valid
	X4.2	0.702	0.195	Valid
	X4.3	0.680	0.195	Valid
	X4.4	0.686	0.195	Valid
	X4.5	0.737	0.195	Valid
(X5)	X5.1	0.653	0.195	Valid
	X5.2	0.786	0.195	Valid
	X5.3	0.813	0.195	Valid

	X5.4	0.728	0.195	Valid
	X5.5	0.6683	0.195	Valid
(Y)	Y.1	0.656	0.195	Valid
	Y.2	0.415	0.195	Valid
	Y.3	0.284	0.195	Valid
	Y.4	0.323	0.195	Valid
	Y.5	0.340	0.195	Valid

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten digunakan dalam pengukuran kepuasan pengguna aplikasi ADINDA.

Tabel 3 Hasil Uji Realibilitas Harapan

Atribut	Combach's Alpha	Skala Realibel	Status
(X1)	0.834	0.6	Realibel
(X2)	0.869	0.6	Realibel
(X3)	0.798	0.6	Realibel
(X4)	0.784	0.6	Realibel
(X5)	0.650	0.6	Realibel
(Y)	0.696	0.6	Realibel

Tabel 4 Hasil Uji Realibilitas Persepsi

Atribut	Combach's Alpha	Skala Realibel	Status
(X1)	0.798	0.6	Realibel
(X2)	0.811	0.6	Realibel
(X3)	0.697	0.6	Realibel
(X4)	0.725	0.6	Realibel
(X5)	0.788	0.6	Realibel
(Y)	0.775	0.6	Realibel

3.2. Hasil Uji Asumsi Klasik

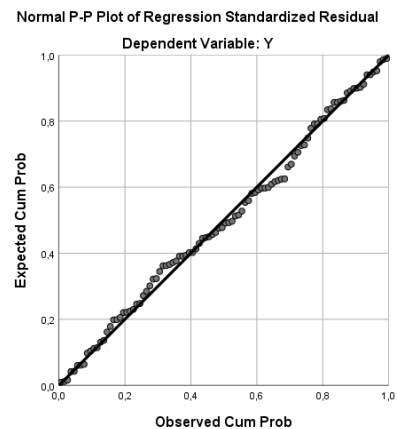
Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Hasil tersebut juga diperkuat melalui grafik Normal P-Plot yang menunjukkan penyebaran titik mengikuti garis diagonal.

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,83797338
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,034
	Negative	-,066
Test Statistic		,066

Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	
d. This is a lower bound of the true significance.	

Gambar 1 Grafik Normal P-plot

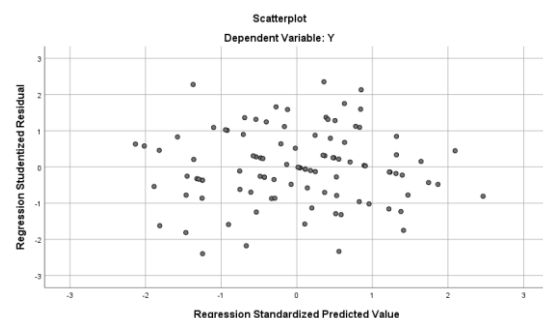


Selanjutnya, hasil uji multikolinearitas menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas pada model regresi.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model		Collinearity Statistics
		Tolerance VIF
1	X1	,870 1,149
	X2	,872 1,146
	X3	,883 1,133
	X4	,891 1,122
	X5	,944 1,059
a. Dependent Variable: Y		

Gambar 2 Hasil Uji Heterokedastisitas



Pada uji heteroskedastisitas, penyebaran titik pada grafik scatterplot terlihat menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu sehingga model regresi dinyatakan layak digunakan dalam penelitian.

3.3. Hasil Analisis Servqual

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL diperoleh nilai gap antara persepsi dan harapan pengguna pada masing-masing dimensi layanan. Nilai gap diperoleh dari selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi ADINDA.

Tabel 7 Perbandingan GAP Harapan dan Persepsi

Dimensi	Harapan		Persepsi	
	Bobot	Rata-Rata	Bobot	Rata-Rata
Tangibles	1695	3,37	1925	3,76
Reliability	1884	3,54	1743	3,67
Responsiveness	1772	3,44	1795	3,73
Assurance	1860	3,87	1784	3,52
Empathy	1837	3,78	1784	3,45

Tabel 8 Hasil GAP Score

Model	Harapan	Realita	GAP (Realita-Harapan)	GAP (%)
	Rata-Rata	Rata-Rata		
X1	3,37	3,76	0,39	0,12%
X2	3,54	3,67	0,013	0,03%
X3	3,44	3,73	0,29	0,08%
X4	3,87	3,52	-0,35	-0,09%
X5	3,78	3,45	-0,33	-0,08%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles memiliki nilai gap tertinggi sebesar 0,39. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan aplikasi, kemudahan akses, dan fasilitas layanan digital pada aplikasi ADINDA telah memenuhi harapan pengguna. Dimensi responsiveness juga memperoleh nilai gap positif sebesar 0,29 yang menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas terhadap daya tanggap layanan aplikasi dalam membantu kebutuhan administrasi kependudukan.

Sementara itu, dimensi assurance memperoleh nilai gap negatif sebesar -0,35 dan dimensi empathy sebesar -0,33. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek keamanan data, kepercayaan terhadap sistem, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas

layanan masih diperlukan terutama pada aspek jaminan layanan dan perhatian terhadap pengguna aplikasi.

3.4 Hasil Uji T

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh bahwa dimensi tangibles dan reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ADINDA. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,003 dan 0,015 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tampilan aplikasi, fasilitas layanan, serta keandalan sistem menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ADINDA.

Sementara itu, dimensi responsiveness, assurance, dan empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Meskipun demikian, ketiga dimensi tersebut tetap memengaruhi kualitas layanan secara umum, khususnya pada aspek keamanan layanan dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

Tabel 9 Hasil Uji T

Model	t-hitung	t-tabel	Nilai Sig
H1	3,011	1,986	,003
H2	-2,467	1,986	,015
H3	-,240	1,986	,811
H4	-1,745	1,986	,084
H5	,443	1,986	,659

3.5 Bullet dan Numbering

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai F hitung sebesar 5,241. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel SERVQUAL yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ADINDA.

Tabel 10 Hasil Uji F

Model	df	Mean Square	F	Sig
Regression	5	21,189	5,241	,000
Residual	94	4,043		

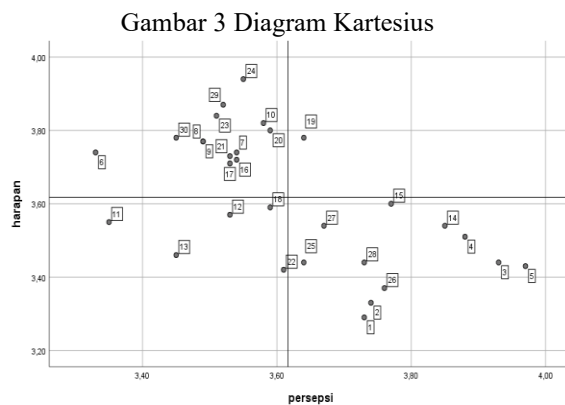
Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan memiliki hubungan yang kuat terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Digital Identitas Adminduk (ADINDA) di Desa Tanah Merah.

3.6 Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius, terdapat beberapa atribut layanan yang berada pada kuadran A yang menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerjanya masih rendah sehingga perlu

menjadi prioritas utama perbaikan. Atribut tersebut berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan, keamanan sistem, dan keandalan layanan aplikasi ADINDA.

Selain itu, terdapat beberapa atribut pada kuadran B yang menunjukkan bahwa layanan telah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan. Sementara atribut pada kuadran C menunjukkan prioritas rendah karena dianggap kurang penting oleh pengguna. Hasil diagram kartesius menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi ADINDA masih perlu ditingkatkan agar seluruh aspek layanan dapat memenuhi harapan pengguna secara optimal.



3.7 Pembahasan

Metode SERVQUAL digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Digital Identitas Admindak (ADINDA) berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi. Pengukuran dilakukan melalui lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dimensi tangibles memperoleh nilai gap tertinggi sebesar 0,39. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tampilan aplikasi, fasilitas layanan, serta kemudahan akses pada aplikasi ADINDA dinilai telah mampu memenuhi harapan pengguna. Tampilan sistem yang mudah dipahami dan proses layanan yang cukup praktis menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Pada dimensi reliability diperoleh nilai gap sebesar 0,13. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi ADINDA dinilai cukup mampu memberikan layanan yang konsisten dan sesuai kebutuhan pengguna. Keandalan sistem dalam membantu proses administrasi kependudukan memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi.

Selanjutnya, dimensi responsiveness memperoleh nilai gap positif sebesar 0,29 yang menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas terhadap daya tanggap layanan aplikasi ADINDA. Meskipun demikian, berdasarkan hasil uji t dimensi responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai signifikansi sebesar $0,811 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan respon layanan belum menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi.

Pada dimensi assurance diperoleh nilai gap negatif sebesar -0,35. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek keamanan data, jaminan pelayanan, dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa dimensi assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0,084 > 0,05$. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas jaminan layanan pada aplikasi ADINDA masih perlu ditingkatkan agar pengguna merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan layanan digital.

Sementara itu, dimensi empathy memperoleh nilai gap negatif sebesar -0,33. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebutuhan pengguna dan kemudahan penggunaan aplikasi masih belum optimal. Beberapa pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi sehingga diperlukan peningkatan pelayanan dan pendampingan kepada masyarakat. Hasil uji t menunjukkan bahwa dimensi empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0,659 > 0,05$.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai F hitung sebesar 5,241. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ADINDA. Dengan demikian, kualitas layanan secara keseluruhan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Tanah Merah.

Hasil diagram kartesius menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa atribut layanan yang berada pada kuadran prioritas utama perbaikan. Atribut tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan, keamanan sistem, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, pengelola aplikasi ADINDA perlu melakukan evaluasi dan pengembangan sistem secara berkala agar kualitas layanan dapat lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada aplikasi Digital Identitas Admindak (ADINDA) di Desa Tanah Merah dipengaruhi oleh dimensi tangibles dan reliability. Tampilan aplikasi, kemudahan akses, fasilitas layanan, serta keandalan sistem dinilai telah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Sementara itu, dimensi assurance dan empathy masih belum memenuhi harapan pengguna karena terdapat nilai gap negatif pada kedua dimensi tersebut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek keamanan layanan, kepercayaan terhadap sistem, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna masih perlu ditingkatkan.

Selain itu, hasil analisis diagram kartesius menunjukkan masih terdapat beberapa atribut layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan agar kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat berjalan lebih optimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola aplikasi ADINDA dalam meningkatkan kualitas layanan digital kepada masyarakat serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait evaluasi kepuasan pengguna layanan berbasis digital.

Daftar Rujukan

- DeLone WH, McLean ER. Information systems success: the quest for the dependent variable.
- Kotler P, Keller KL. Marketing management.
- Lewis RC, Booms BH. The marketing aspects of service quality.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research.
- Zeithaml VA, Bitner MJ, Gremler DD. Services marketing: integrating customer focus across the firm.
- Azzahrah F, Amelia L. Analisis pengaruh kualitas pelayanan aplikasi Maxim Mobile terhadap kepuasan pengguna dengan metode SERVQUAL. *J Sistem Informasi STMIK GI MDP*. 2021.
- Bachtiar MY, Ismiyah E, Rizqi AW. Analisis kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan jasa transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *J Univ Muhammadiyah Gresik*. 2022.
- Bahri S, Amri, Siregar AA. Analisis kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). *Ind Eng J*. 2022.
- Febiola FA, Samanhudi D. Analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi Halodoc dengan menggunakan metode SERVQUAL. *JIMEA J Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*. 2022.
- Halimah S, Yunita, Saputra SA. Analisis kepuasan pengguna sistem absensi fingerprint dengan metode Service Quality studi kasus pada PT Mayasari Bakti. *J Teknol Informasi*. 2025.
- Iskantika Y, Nuryuliani. Analisis pengaruh service quality terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek menggunakan metode SERVQUAL. *J Univ Gunadarma*. 2022.
- Murdianto Y, Rochmawati RI, Perdanakusuma AR. Analisis pengaruh layanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL (studi kasus Go-Jek Kota Malang). *J Pengemb Teknol Informasi dan Ilmu Komputer*. 2019.
- Octavia T, Dafid. Analisis kepuasan pengguna aplikasi Brimola menggunakan metode SERVQUAL pada PT Musi Dwi Jaya. *J Univ Multi Data Palembang*. 2022.
- Saputra A. Evaluasi kepuasan pengguna layanan administrasi satu pintu di Perpustakaan Universitas Andalas menggunakan metode SERVQUAL. *J Univ Negeri Padang*. 2024.
- Saryoko A, Hendri, Sukmana SH. Pengukuran layanan pada aplikasi Mobile JKN menggunakan metode SERVQUAL. *J Komputer dan Informatika STMIK Nusa Mandiri*. 2019.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Panduan penggunaan aplikasi Digital Identitas Admindak (ADINDA). Tembilahan: Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir; 2024.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 tentang pencatatan nama pada dokumen kependudukan. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia; 2022.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia; 2019.