

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan studi “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Digitalisasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Cakung”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,03, sedangkan variabel Digitalisasi memperoleh nilai rata-rata 4,04, yang keduanya termasuk dalam kategori baik. Hal ini menandakan bahwa pengguna menilai pelayanan yang diberikan melalui aplikasi IKD sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dari sisi kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, keamanan data, maupun efisiensi proses pelayanan. Sementara itu, tingkat Kepuasan Pengguna juga berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,67, yang mengindikasikan bahwa secara keseluruhan masyarakat merasa puas terhadap penggunaan aplikasi IKD meskipun beberapa masalah teknis masih memerlukan perbaikan.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (uji t), diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi  $p \leq 0,001$  ( $\leq 0,05$ ) dengan nilai t hitung  $3,388 \geq t$  tabel 1,982, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel Digitalisasi juga menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikansi  $0,002 \leq 0,05$  dan nilai t hitung  $3,199 \geq t$  tabel 1,982. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan koefisien regresi positif pada kedua variabel, yaitu sebesar 0,332 untuk Kualitas Pelayanan dan 0,336 untuk Digitalisasi, yang berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan digitalisasi akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi IKD.
3. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung sebesar  $148,663 \geq F$  tabel 3,08 dengan nilai signifikansi  $p \leq 0,001$  ( $\leq 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Digitalisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai koefisien

determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0,730 menunjukkan bahwa 73% variasi Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Digitalisasi, sedangkan 27% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik yang didukung oleh sistem digital yang optimal memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan berbasis aplikasi.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis korelasi yang telah dilakukan, diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel kualitas pelayanan dan digitalisasi memiliki hubungan yang kuat hingga sangat kuat. Temuan ini mengimplikasikan bahwa keberhasilan penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tidak semata-mata ditentukan oleh satu aspek tertentu, melainkan merupakan hasil dari integrasi antara kualitas pelayanan yang disediakan dan tingkat digitalisasi layanan yang dialami oleh pengguna. Dengan demikian, upaya peningkatan efektivitas layanan IKD perlu dilakukan secara komprehensif dengan memperhatikan seluruh indikator pembentuk kedua variabel tersebut.

Implikasi pertama berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan yang diukur menggunakan lima indikator SERVQUAL. Hasil korelasi menunjukkan bahwa seluruh indikator berada pada kategori hubungan sangat kuat dan positif. Indikator *tangibles* memiliki nilai korelasi tertinggi, yang mengindikasikan bahwa tampilan aplikasi yang jelas, tata letak informasi yang rapi, serta kemudahan navigasi menu menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan IKD. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa aspek visual dan desain antarmuka aplikasi merupakan elemen strategis yang harus terus dipertahankan dan ditingkatkan agar pengguna memperoleh pengalaman akses layanan yang nyaman dan mudah.

Indikator *empathy* dan *reliability* juga menunjukkan kontribusi yang sangat dominan dalam kualitas pelayanan. Hal ini mengimplikasikan bahwa perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna, penyesuaian fitur dengan kondisi masyarakat, serta keandalan dan keakuratan data kependudukan menjadi fondasi

penting dalam pelayanan publik berbasis digital. Stabilitas sistem, konsistensi fungsi aplikasi, dan kebenaran data yang ditampilkan menjadi faktor penentu kepercayaan masyarakat terhadap layanan IKD, sehingga pemerintah daerah berkewajiban untuk memastikan bahwa sistem IKD selalu dalam kondisi optimal dan mampu diandalkan kapan pun dibutuhkan.

Selanjutnya, indikator *responsiveness* menunjukkan hubungan yang sangat kuat, yang mengindikasikan bahwa kecepatan respons petugas serta kemudahan akses bantuan dan panduan penggunaan aplikasi telah dirasakan positif oleh pengguna. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan menjadi salah satu kekuatan dalam implementasi IKD. Untuk itu, mekanisme pengaduan dan dukungan teknis perlu terus dikembangkan agar tetap responsif terhadap kendala dan kebutuhan pengguna yang dinamis.

Meskipun berada pada kategori hubungan sangat kuat, indikator *assurance* memiliki nilai korelasi paling rendah dibandingkan indikator kualitas pelayanan lainnya. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa aspek jaminan, khususnya terkait rasa aman, perlindungan data pribadi, dan kejelasan informasi mengenai keamanan sistem, masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Dalam konteks layanan kependudukan digital, kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data merupakan faktor yang sangat menentukan keberlanjutan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penguatan sistem keamanan informasi dan transparansi kebijakan perlindungan data perlu terus dilakukan secara konsisten.

Implikasi berikutnya berkaitan dengan variabel digitalisasi yang diukur melalui 5 indikator. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki hubungan sangat kuat, terutama *behavioral intention to use* dan *attitude toward using*. Temuan ini mengimplikasikan bahwa sikap positif pengguna terhadap IKD serta niat untuk terus menggunakan aplikasi menjadi faktor utama dalam keberhasilan transformasi layanan kependudukan digital. Dengan kata lain, ketika pengguna merasa nyaman, puas, dan menilai penggunaan IKD sebagai hal yang positif, hal ini akan mendorong peningkatan antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital tersebut.

Indikator *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* juga menunjukkan hubungan yang sangat kuat, yang mengimplikasikan bahwa kemudahan

penggunaan dan manfaat nyata aplikasi IKD dalam mempermudah urusan administrasi kependudukan telah dirasakan secara signifikan oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa desain sistem yang sederhana, proses login dan aktivasi yang mudah, serta fitur yang benar-benar membantu kebutuhan masyarakat menjadi kunci dalam meningkatkan penerimaan teknologi digital di sektor publik.

Namun demikian, indikator *actual use* memiliki nilai korelasi terendah jika dibandingkan dengan indikator digitalisasi lainnya, meskipun masih berada dalam kategori hubungan kuat. Berdasarkan temuan tersebut, terlihat bahwa meskipun pengguna memiliki sikap positif dan keinginan kuat untuk memanfaatkan IKD, frekuensi implementasi sebenarnya masih dapat ditingkatkan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya perluasan fungsi layanan IKD, sosialisasi yang lebih intensif, serta integrasi layanan kependudukan yang lebih beragam agar aplikasi IKD semakin relevan dan digunakan secara rutin oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, implikasi studi ini menyoroti bahwa kualitas pelayanan dan digitalisasi merupakan dua elemen strategis yang saling berkaitan dalam mendukung keberhasilan implementasi Aplikasi IKD. Dengan mempertahankan kekuatan pada seluruh indikator yang telah menunjukkan hubungan kuat dan sangat kuat, serta memberikan perhatian khusus pada indikator yang masih relatif lebih rendah, diharapkan pelayanan kependudukan berbasis digital dapat berjalan secara optimal, berkelanjutan, dan semakin meningkatkan kepercayaan serta partisipasi masyarakat.

### 5.3 Saran

Penulis juga memberikan masukan yang diinginkan dapat menjadi acuan bagi pihak-pihak yang bersangkutan serta peneliti selanjutnya

#### 1. Saran Teoritis:

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana kepuasan pengguna dipengaruhi oleh digitalisasi dan kualitas layanan. Berdasarkan hasil penelitian, indikator *assurance* pada variabel kualitas pelayanan serta *actual use* pada variabel digitalisasi memiliki nilai korelasi paling rendah dibandingkan indikator lainnya. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian

yang lebih mendalam mengenai aspek kepercayaan, keamanan data, serta faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aktual aplikasi, seperti literasi digital, kebiasaan penggunaan, dan kondisi pendukung. Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan dan keberlanjutan penggunaan layanan digital. Selain itu, objek penelitian dapat diperluas ke wilayah lain atau instansi pemerintah yang berbeda agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat keberhasilan dan penerimaan masyarakat terhadap implementasi layanan digital secara nasional.

## 2. Saran Praktis:

Bagi instansi pengelola aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), hasil studi ini diharapkan bisa dimanfaatkan sebagai dasar bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan mutu kualitas pelayanan dan optimalisasi digitalisasi layanan kependudukan. Instansi pengelola IKD perlu memprioritaskan peningkatan pada aspek *assurance* dengan memperkuat sistem keamanan dan perlindungan data pribadi guna meningkatkan rasa percaya masyarakat. Selain itu, peningkatan pada indikator *actual use* perlu dilakukan melalui perluasan fitur layanan, integrasi dengan layanan publik lainnya, serta sosialisasi yang lebih intensif agar aplikasi tidak hanya diminati, tetapi juga digunakan secara berkelanjutan oleh masyarakat. Di sisi lain, aspek pelayanan yang telah dinilai baik oleh pengguna, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan data, serta responsivitas petugas, perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan guna menjaga tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat.