PENGARUH DIGITALISASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI ALPUKAT BETAWI DI KELURAHAN RAWABADAK SELATAN, JAKARTA UTARA

Diva Nadiya[1], Wahyu Tri Putranto[2*]
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia
Email: dvndya21@gmail.com[1] , wahyu.23putranto@gmail.com[2]
*Corresponding Author

A R T I C LE I N F O

Keywords *Digital Transformation, Digitalization, Public Satisfaction, Public Service, Service Quality.*

ABSTRACT

This study was motivated by the relatively low level of public satisfaction with the use of the Alpukat Betawi application, as indicated by various technical issues and shortcomings in service quality. The study aimed to analyze the influence of digitalization and service quality on public satisfaction in using the Alpukat Betawi application at Rawabadak Selatan Urban Village, North Jakarta. This research employed a quantitative approach with an explanatory research design. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents selected using probability sampling with the simple random sampling method. The data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 31. The findings revealed that digitalization and service quality had a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on public satisfaction. The results of the t-test indicated that digitalization had a significant effect on public satisfaction (t = 1.993; Sig. = 0.049), while service quality exerted the strongest influence (t = 7.405; Sig. < 0.001). Furthermore, the F-test results demonstrated that digitalization and service quality simultaneously had a significant effect on public satisfaction (F = 113.868; Sig. < 0.001). Service quality was identified as the most dominant variable, while both independent variables collectively explained 70.1% of the variance in public satisfaction (R^2 = 0.701). The study concludes that improving the quality of digital systems must be accompanied by enhanced service quality to increase public satisfaction. Therefore, the government should optimize application accessibility, system reliability, staff responsiveness, and the security of digital services to deliver more effective population administration services.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mengubah cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik. Layanan yang semula bertumpu pada tatap muka dan berkas fisik bergeser menjadi layanan berbasis elektronik atau daring. Di Indonesia, pergeseran ini

didorong oleh kebijakan pengembangan *e-government* (Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003) dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018). Digitalisasi tidak hanya berarti menyediakan platform daring. Ia menuntut perubahan sistem kerja, peningkatan kemampuan aparatur, dan penyesuaian prosedur agar teknologi benar-benar dimanfaatkan secara optimal (Suprianto, 2023).

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil adalah pelayanan publik dasar karena menyangkut hak setiap warga negara atas identitas hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan aplikasi Alpukat Betawi untuk memudahkan warga mengakses layanan tersebut, antara lain kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak, akta kelahiran, akta kematian, dan duplikasi legalisir akta pencatatan sipil. Aplikasi ini dapat diakses melalui situs web dan Google Play Store.

Meskipun tersedia luas, data empiris menunjukkan bahwa pemanfaatan dan penilaian pengguna terhadap aplikasi ini belum menggembirakan. Tabel 1 memperlihatkan bahwa dengan jumlah penduduk DKI Jakarta sekitar 10,88 juta jiwa dan unduhan di Google Play Store lebih dari 1 juta, penetrasi aplikasi baru sekitar 9%. Rata-rata peringkat pengguna hanya 2,6 dari 5 berdasarkan lebih dari 12.800 ulasan (per Mei 2026). Angka tersebut menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Tabel 1 Indikator Adopsi dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Alpukat Betawi

Indikator	Data	Catatan
Total penduduk DKI Jakarta	±10,88 juta jiwa	Data Kependudukan Bersih (DKB) Semester II 2025
Jumlah unduhan *(Play Store)*	> 1 juta unduhan	Berdasarkan data Google Play Store
Tingkat adopsi	± 9%	Perbandingan kasar 1 juta unduhan dengan 10,88 juta penduduk
Skor kepuasan (peringkat)	2,6 dari 5	Rata-rata dari 12.800+ ulasan (per Mei 2026)

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta (data diolah, 2026)

Ulasan pengguna di *Google Play Store* memperkuat gambaran tersebut. Keluhan yang muncul meliputi sistem yang sulit diakses, proses pelayanan yang lambat, kesulitan mengunggah dokumen, waktu pemrosesan yang lama, dan ketergantungan pada koneksi internet yang stabil. Di luar kendala teknis, terdapat pula kendala nonteknis, yaitu rendahnya pemahaman fitur oleh pengguna, terutama kelompok lanjut usia, serta kurangnya sosialisasi sehingga aplikasi belum dikenal luas.

Kondisi serupa tampak di tingkat kelurahan. Kelurahan Rawabadak Selatan, Kecamatan Koja, Jakarta Utara, berpenduduk 55.242 jiwa dalam 17.760 keluarga, dengan 11 RW dan 109 RT. Kelurahan ini dipilih karena cakupan masyarakatnya cukup luas dan sesuai dengan fokus penelitian tentang digitalisasi dan kualitas pelayanan melalui aplikasi Alpukat Betawi. Data dari kelurahan (tabel 2) menunjukkan bahwa jumlah warga yang mengunduh aplikasi menurun setiap tahun selama 2020–2025, dari 230 orang menjadi 102 orang atau turun sekitar 55,7%, dengan total 996 unduhan.

Tabel 2 Jumlah Warga Kelurahan Rawabadak Selatan yang Mengunduh Aplikasi Alpukat Betawi, 2020–2025

Tahun	Jumlah unduhan (jiwa)	Perubahan dari tahun sebelumnya
2020	230	–
2021	205	–10,9%
2022	194	–5,4%
2023	147	–24,2%
2024	118	–19,7%

Tahun	Jumlah unduhan (jiwa)	Perubahan dari tahun sebelumnya
2025	102	–13,6%
Total	996	

Sumber: Kelurahan Rawabadak Selatan, Jakarta Utara; persentase perubahan dihitung penulis.

Kualitas pelayanan publik dipahami sebagai kemampuan penyelenggara layanan menyediakan layanan yang memuaskan pengguna, baik dari aspek teknis maupun administratif (Suprianto, 2023). Kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan yang dirasakan memenuhi atau melampaui harapan; jika kinerja berada di bawah harapan, timbul ketidakpuasan (Kotler & Keller, 2018). Karena itu, rendahnya peringkat pengguna dan menurunnya unduhan patut dipertanyakan: apakah persoalan terletak pada digitalisasinya, yaitu kemudahan akses, kecepatan, dan keandalan sistem, ataukah pada kualitas pelayanan yang menyertainya, seperti daya tanggap dan tindak lanjut atas keluhan?

Sejumlah penelitian terdahulu menguji hubungan digitalisasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan, tetapi umumnya pada konteks perdagangan, perbankan, dan kepabeanan atau hanya menguji salah satu hubungan (Gumelar et al., 2023; Purnomo & Riyadi, 2022). Kajian yang menguji digitalisasi dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi administrasi kependudukan pada level kelurahan masih terbatas. Penelitian ini mengisi celah tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) seberapa besar pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Rawabadak Selatan; (2) seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat; dan (3) seberapa besar pengaruh digitalisasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian adalah menganalisis ketiga pengaruh tersebut. Secara akademik, penelitian ini memperkaya kajian administrasi publik tentang layanan digital. Secara praktis, hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi kelurahan dan, pada tataran kebijakan, bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengembangkan digitalisasi pelayanan publik.

KAJIAN PUSTAKA

Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi adalah proses mengubah informasi, data, atau aktivitas yang semula berbentuk analog menjadi format digital sehingga dapat diakses, disimpan, dan dikelola dengan teknologi digital. Sukmana (dalam Erwin dkk., 2023) menyebut digitalisasi sebagai proses alih media dari bentuk cetak, audio, maupun video ke bentuk digital. Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi berarti pemanfaatan teknologi informasi untuk menyelenggarakan layanan secara lebih efisien, efektif, dan mudah diakses tanpa dibatasi ruang dan waktu.

Sukmana (dalam Erwin dkk., 2023) membagi digitalisasi ke dalam tiga dimensi. Pertama, kepentingan digitalisasi, yaitu kemampuan otomatisasi proses manual untuk menghemat waktu dan biaya serta meningkatkan produktivitas. Dimensi ini dioperasionalkan melalui kemudahan memperoleh informasi, keluwesan sistem, waktu respons, dan kendala teknis. Kedua, kualitas digitalisasi, yaitu efektivitas dan keandalan proses digitalisasi dalam menghasilkan keluaran yang memenuhi standar, yang tampak pada kelengkapan, penyajian, dan keakuratan informasi. Ketiga, kepuasan pemakai, yaitu perasaan puas atau kecewa setelah membandingkan kinerja sistem dengan harapan, yang tercermin pada pengetahuan,

kepercayaan, dan kesetiaan pemakai.

Kualitas Pelayanan

Parasuraman (dalam Hamirul & Alamsyahril, 2020) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan atas layanan yang diterima dengan membandingkannya terhadap layanan yang diharapkan. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Pada layanan publik, pengguna adalah masyarakat, dan mutu pelayanan menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggara (Pasolong, 2019).

Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk. (dalam Hamirul & Alamsyahril, 2020) adalah keandalan *(reliability),* yaitu kemampuan memenuhi janji secara tepat waktu dan konsisten; daya tanggap *(responsiveness),* yaitu kesediaan membantu dan melayani dengan cepat dan tepat; jaminan *(assurance),* yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan menumbuhkan rasa percaya serta aman; empati *(empathy),* yaitu perhatian tulus dan pemahaman atas kebutuhan pengguna; serta bukti fisik *(tangibles),* yaitu fasilitas dan tampilan nyata layanan. Pada layanan berbasis aplikasi, bukti fisik berwujud antarmuka, sedangkan keandalan dan daya tanggap tercermin dari kinerja sistem serta respons pengelola terhadap kendala dan keluhan pengguna.

Kepuasan Masyarakat

Kotler dan Keller (2018) memandang kepuasan sebagai reaksi emosional seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang diterima dengan harapan sebelumnya. Tjiptono dan Chandra (2020) menyebutnya sikap yang terbentuk dari pengalaman setelah menggunakan suatu layanan, sedangkan Kurniasih (2021) mengartikan kepuasan masyarakat sebagai perasaan senang karena pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan. Dari pandangan tersebut, kepuasan masyarakat dipahami sebagai penilaian dan respons emosional masyarakat setelah membandingkan harapan dengan kenyataan pelayanan. Dalam pelayanan publik, kepuasan lazim dijadikan indikator keberhasilan layanan sekaligus bahan evaluasi perbaikan.

Tjiptono dan Chandra (2020) mengukur kepuasan melalui tiga dimensi: kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Ketiganya digunakan dalam penelitian ini karena mencakup aspek penilaian, niat, dan dukungan pengguna terhadap layanan.

Kerangka Teori dan Hipotesis

Dalam kerangka *e-government*, digitalisasi yang baik meningkatkan pengalaman pengguna melalui kemudahan akses, kecepatan layanan, dan integrasi sistem. Pada aplikasi Alpukat Betawi, digitalisasi tampak dari kemudahan mengakses layanan secara daring, kecepatan pengajuan dokumen, dan kejelasan informasi. Sistem yang sering mengalami gangguan atau sulit digunakan diperkirakan menurunkan kepuasan. Di sisi lain, kualitas pelayanan menentukan apakah layanan yang diterima sesuai dengan harapan. Pada layanan digital, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari interaksi langsung tetapi juga dari kecepatan respons, kejelasan informasi, tindak lanjut keluhan, dan keamanan data.

Digitalisasi berfokus pada teknologi yang digunakan, sedangkan kualitas pelayanan berfokus pada cara layanan diberikan kepada pengguna. Keduanya diperkirakan saling melengkapi: sistem yang canggih tanpa pelayanan yang responsif tidak memberi kepuasan

maksimal, demikian pula sebaliknya. Hipotesis yang diuji, dengan mengikuti pengertian hipotesis sebagai jawaban sementara atas rumusan masalah yang perlu diuji kebenarannya (Sugiyono, 2017), adalah:
H1 = Digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
H2 = Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. H3 = Digitalisasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory research*, yakni penelitian yang menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh antarvariabel melalui pengujian hipotesis. Metode kuantitatif dipilih karena data berupa angka dan dianalisis dengan teknik statistik (Sugiyono, 2015). Model penelitian terdiri atas dua variabel independen, yaitu Digitalisasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2), serta satu variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat (Y). Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Rawabadak Selatan, Kecamatan Koja, Kota Administrasi Jakarta Utara, pada Maret–Juli 2026.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi penelitian adalah warga Kelurahan Rawabadak Selatan yang menggunakan aplikasi Alpukat Betawi, yang berdasarkan data kelurahan berjumlah 996 jiwa (Tabel 2). Sampel ditentukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga n = 996 / (1
+ 996 × $0{,}1^2$) = 90,88 atau minimal 91 responden. Untuk mengantisipasi data tidak lengkap atau bias serta meningkatkan akurasi pengolahan, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden. Sampel dipilih dengan *probability sampling* jenis *simple random sampling*: daftar populasi diacak menggunakan fungsi RANDBETWEEN pada Microsoft Excel hingga terpilih 100 responden. Teknik ini memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih (Sugiyono, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup, yaitu serangkaian pernyataan tertulis yang jawabannya dipilih responden dari alternatif yang tersedia (Mania, 2008). Skala yang dipakai adalah skala Likert lima tingkat: sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Instrumen akhir memuat 30 pernyataan, masing-masing 10 untuk setiap variabel.

Pengumpulan data dilakukan dengan menghubungi responden terpilih dan meminta kesediaan mereka mengisi kuesioner. Pada halaman pengantar, peneliti menjelaskan tujuan penelitian, menyatakan bahwa jawaban akan dijaga kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Identitas yang dikumpulkan terbatas pada usia dan pendidikan sebagai bahan deskripsi responden. Responden diminta menjawab sesuai dengan pengalaman nyata mereka saat menggunakan aplikasi Alpukat Betawi, dan kuesioner yang telah diisi diperiksa kelengkapannya sebelum dientri ke SPSS.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan SPSS versi 31 melalui langkah berikut. Pertama, uji validitas dengan korelasi *Pearson Product Moment*; butir dinyatakan valid apabila r hitung

lebih besar daripada r tabel (0,197 untuk n = 100 pada taraf 5%) (Arikunto, 2016). Kedua, uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*; instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih dari 0,60. Ketiga, uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas residual dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* (signifikansi > 0,05 berarti normal) dan pengamatan P-P Plot serta histogram; uji multikolinieritas dengan nilai tolerance (> 0,10) dan Variance Inflation Factor atau VIF (< 10); dan uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser (signifikansi > 0,05 berarti tidak terjadi heteroskedastisitas) serta scatterplot SRESID terhadap ZPRED (Syaleh, 2019; Rizky et al., 2024).

Keempat, analisis regresi linier berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X1 + b_2X2$ untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Skor tiap variabel diperoleh dengan menjumlahkan jawaban seluruh butir. Kelima, uji hipotesis melalui uji t parsial dan uji F simultan pada taraf signifikansi 0,05; hipotesis diterima apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05. Keenam, koefisien korelasi (R) diinterpretasikan dengan pedoman: 0,00–0,199 sangat lemah, 0,20–0,399 lemah, 0,40–0,599 cukup, 0,60–0,799 kuat, dan 0,80–1,00 sangat kuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Kuesioner terkumpul dari 100 responden dan seluruhnya dapat dianalisis. Tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMK/SMA (58%), diikuti SMP (20%), S1 (13%), dan SD (9%), tanpa responden berpendidikan di atas S1. Dari sisi usia, responden terbanyak berusia 17–25 tahun (38%) dan 26–35 tahun (32%), sehingga 70% responden berusia 17–35 tahun. Kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 16% dan usia di atas 46 tahun sebanyak 14%. Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi didominasi kelompok usia muda dengan pendidikan menengah, yang relatif akrab dengan teknologi digital, sehingga pengalaman mereka relevan untuk menilai digitalisasi dan kualitas pelayanan aplikasi.

Tabel 3 Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Pendidikan	SD	9	9%
	SMP	20	20%
	SMK/SMA	58	58%
	S1	13	13%
	> S1	0	0%
Usia	17–25 tahun	38	38%
	26–35 tahun	32	32%
	36–45 tahun	16	16%
	> 46 tahun	14	14%
Total		100	100%

Sumber: data primer diolah, 2026

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan terhadap 100 responden dengan membandingkan nilai r hitung setiap butir dengan r tabel sebesar 0,197 pada tingkat signifikansi 0,05. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r

hitung lebih besar daripada r tabel. Hasil pengujian validitas untuk variabel Digitalisasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) disajikan pada tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

Butir	Digitalisasi (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan (Y)
1	0,638	0,523	0,587
2	0,641	0,575	0,569
3	0,580	0,539	0,686
4	0,429	0,571	0,608
5	0,453	0,695	0,459
6	0,538	0,536	0,485
7	0,538	0,589	0,608
8	0,606	0,626	0,638
9	0,608	0,489	0,659
10	0,606	0,623	0,625
Keputusan	Valid	Valid	Valid

Sumber: output SPSS 31, data diolah 2026

Uji validitas terhadap 100 responden menunjukkan bahwa seluruh butir pada ketiga variabel memiliki r hitung lebih besar daripada r tabel 0,197 sehingga semuanya valid (Tabel 10). Koefisien tertinggi adalah 0,695 (X2.5) dan terendah 0,429 (X1.4).

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang sama. Pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas untuk ketiga variabel penelitian disajikan pada tabel 5

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah butir	Keputusan
Digitalisasi (X1)	0,758	10	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,778	10	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,794	10	Reliabel

Sumber: output SPSS 31, data diolah 2026

Hasil uji reliabilitas menghasilkan Cronbach's Alpha sebesar 0,758 untuk Digitalisasi, 0,778 untuk Kualitas Pelayanan, dan 0,794 untuk Kepuasan Masyarakat, seluruhnya di atas 0,60. Instrumen dengan demikian layak dan konsisten sebagai alat pengumpul data.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 6 Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji	Statistik	Kriteria	Kesimpulan
Normalitas (K-S)	Test statistic 0,051; Asymp. Sig. 0,200	Sig. > 0,05	Normal
Multikolinieritas: X1	Tolerance 0,362; VIF 2,764	Tol. > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi
Multikolinieritas: X2	Tolerance 0,362; VIF 2,764	Tol. > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas (Glejser): X1	Sig. 0,768	Sig. > 0,05	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas (Glejser): X2	Sig. 0,774	Sig. > 0,05	Tidak terjadi

Sumber: output SPSS 31, data diolah 2026

Hasil uji asumsi klasik dirangkum pada tabel 6. Uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan statistik uji 0,051 dengan signifikansi asimtotik 0,200 (> 0,05), sehingga residual berdistribusi

normal. Kesimpulan ini didukung P-P Plot yang titik-titiknya mengikuti garis diagonal dan histogram yang berbentuk lonceng simetris. Nilai tolerance kedua variabel independen sama-sama 0,362 (> 0,10) dengan VIF 2,764 (< 10), sehingga tidak terdapat multikolinieritas. Uji Glejser memberikan signifikansi 0,768 untuk X1 dan 0,774 untuk X2 (keduanya > 0,05), dan scatterplot menunjukkan sebaran titik yang acak, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi memenuhi seluruh asumsi klasik dan layak dianalisis lebih lanjut.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t hitung	Sig.
(Konstanta)	3,611	1,858	–	1,944	0,055
Digitalisasi (X1)	0,191	0,096	0,184	1,993	0,049
Kualitas Pelayanan (X2)	0,685	0,092	0,683	7,405	< 0,001

Sumber: olah data SPSS 25, 2026

Hasil regresi disajikan pada tabel 7. Persamaan regresinya adalah Y = 3,611 + 0,191 X1 + 0,685 X2. Konstanta 3,611 tidak signifikan (p = 0,055). Koefisien X1 sebesar 0,191 berarti setiap kenaikan satu satuan skor digitalisasi meningkatkan skor kepuasan sebesar 0,191 dengan asumsi X2 tetap. Koefisien X2 sebesar 0,685 berarti setiap kenaikan satu satuan skor kualitas pelayanan meningkatkan skor kepuasan sebesar 0,685 dengan asumsi X1 tetap. Koefisien X2 sekitar 3,6 kali koefisien X1; pada koefisien terstandar, Beta X2 (0,683) sekitar 3,7 kali Beta X1 (0,184).

Uji t

Uji t parsial dengan derajat kebebasan 97 (nilai kritis sekitar 1,985 pada taraf 5%) menunjukkan bahwa Digitalisasi memiliki t hitung 1,993 dengan signifikansi 0,049 (< 0,05), sehingga H1 diterima. Kualitas Pelayanan memiliki t hitung 7,405 dengan signifikansi < 0,001, sehingga H2 diterima. Pengaruh digitalisasi signifikan tetapi berada dekat batas 0,05, sedangkan pengaruh kualitas pelayanan jauh lebih kuat.

Uji F

Tabel 8 Hasil Uji F

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3.673,183	2	1.836,591	113,868	< 0,001
Residual	1.564,527	97	16,129		
Total	5.237,710	99			

Sumber: olah data SPSS 25, 2026

Uji F simultan pada Tabel 14 menghasilkan F hitung 113,868 yang jauh melampaui F tabel 3,090 (df1 = 2; df2 = 97) dengan signifikansi < 0,001, sehingga H3 diterima: digitalisasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi

Koefisien korelasi berganda R = 0,837, termasuk kategori sangat kuat. Koefisien determinasi R^2 = 0,701 (adjusted R^2 = 0,695; kesalahan baku estimasi 4,016). Artinya, digitalisasi dan kualitas pelayanan bersama-sama menjelaskan 70,1% variasi kepuasan

masyarakat, dan 29,9% dijelaskan faktor lain di luar model. Sumbangan efektif pada Tabel 15 menunjukkan bahwa Digitalisasi menyumbang 13,41% dan Kualitas Pelayanan 56,69%, yang jika dijumlahkan sama dengan R^2 (70,10%). Dengan kata lain, sekitar 81% dari variasi yang dapat dijelaskan model berasal dari kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Rawabadak Selatan Jakarta Utara. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,993 dengan nilai signifikansi 0,049 < 0,05. Dengan demikian, H1 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan sumbangan efektif sebesar 13,41% terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh positif tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan digitalisasi, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Digitalisasi memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan akses pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem digital. Temuan tersebut sejalan dengan teori digitalisasi Sukmana dalam Erwin (2020), yang menjelaskan bahwa digitalisasi merupakan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan dalam memperoleh layanan. Dalam konteks Aplikasi Alpukat Betawi, digitalisasi memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus sepenuhnya bergantung pada pelayanan secara langsung.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Gumelar, Rianto, dan Sobar (2023) yang menemukan bahwa digitalisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Bernabe Fochie Tuebou (2024) juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan pengguna apabila didukung oleh sistem yang mudah digunakan, informasi yang jelas, dan pelayanan yang responsif.

Dengan demikian, hasil penelitian membuktikan bahwa digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, besarnya sumbangan efektif digitalisasi sebesar 13,41% menunjukkan bahwa pengaruhnya lebih kecil dibandingkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan digitalisasi tidak cukup hanya berorientasi pada penyediaan aplikasi. Perbaikan perlu diarahkan pada stabilitas sistem, kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta pengurangan gangguan ketika masyarakat mengakses layanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Rawabadak Selatan Jakarta Utara. Hasil uji t memperoleh nilai t hitung sebesar 7,405 dengan nilai signifikansi < 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, H2 diterima. Kualitas pelayanan juga memberikan sumbangan efektif sebesar 56,69% terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima

masyarakat, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan. Kualitas pelayanan dalam penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi tercermin melalui kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kemampuan memberikan bantuan ketika terjadi masalah, respons terhadap keluhan, rasa aman, serta kenyamanan selama menggunakan layanan.

Temuan tersebut sesuai dengan teori Parasuraman dalam Hamirul dan Alamsyahril (2020), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dalam pelayanan berbasis digital, kelima dimensi tersebut tetap relevan. Keandalan terlihat dari konsistensi pelayanan. Daya tanggap terlihat dari kecepatan merespons kendala. Jaminan berkaitan dengan rasa aman dan percaya. Empati terlihat dari perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, bukti fisik dalam layanan digital dapat tercermin melalui tampilan aplikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Firmansyah dan Rosy (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Gurusinga dan Trimurni (2026) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan publik.

Dengan demikian, kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh bagaimana pengelola memberikan pelayanan ketika masyarakat mengalami kendala. Karena itu, peningkatan respons terhadap keluhan, kejelasan tindak lanjut, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan masyarakat perlu menjadi prioritas.

Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji F menunjukkan bahwa digitalisasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Rawabadak Selatan Jakarta Utara. Nilai F hitung sebesar 113,868 dengan signifikansi < 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, H3 diterima. Dengan demikian, digitalisasi dan kualitas pelayanan secara simultan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. revisi sidang divanadiya 15

Nilai koefisien korelasi berganda sebesar 0,837 menunjukkan bahwa hubungan digitalisasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat kuat. Sementara itu, nilai R Square sebesar 0,701 menunjukkan bahwa digitalisasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 70,1% variasi kepuasan masyarakat. Sebesar 29,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital. Digitalisasi memberikan kemudahan dan efisiensi dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Namun, manfaat tersebut perlu didukung oleh kualitas pelayanan yang mampu memberikan informasi yang jelas, respons yang cepat, rasa aman, serta tindak lanjut ketika masyarakat mengalami kendala.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Gumelar, Rianto, dan Sobar (2023) yang menunjukkan bahwa digitalisasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian Bernabe Fochie Tuebou (2024) juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik yang didukung kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian bahwa teknologi dan kualitas pelayanan perlu dikembangkan secara bersama-sama.

Nilai R Square sebesar 70,1% juga menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang cukup besar dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Sementara itu, 29,9% variasi kepuasan masyarakat berada di luar model penelitian. Faktor tersebut dapat berkaitan dengan kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, stabilitas jaringan internet, kemampuan masyarakat menggunakan layanan digital, dan faktor lain yang belum diuji dalam penelitian ini. revisi sidang divanadiya 15

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi dan kualitas pelayanan sama-sama memiliki peran dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Digitalisasi terbukti berpengaruh secara signifikan, tetapi kontribusinya lebih kecil. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dengan sumbangan efektif sebesar 56,69%. Secara simultan, kedua variabel mampu menjelaskan 70,1% variasi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi perlu dilakukan melalui perbaikan sistem digital sekaligus peningkatan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Rawabadak Selatan Jakarta Utara, dengan sumbangan efektif sebesar 13,41%. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang memperoleh nilai t hitung sebesar 1,993 dengan nilai signifikansi sebesar 0,049 < 0,05, sehingga Digitalisasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, semakin baik penerapan digitalisasi dalam penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi, maka semakin tinggi Kepuasan Masyarakat.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Rawabadak Selatan Jakarta Utara, dengan sumbangan efektif sebesar 56,69%. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang memperoleh nilai t hitung sebesar 7,405 dengan nilai signifikansi sebesar < 0,001, sehingga Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dalam penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi, maka semakin tinggi Kepuasan Masyarakat.
3. Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Rawabadak Selatan Jakarta Utara, dengan kontribusi sebesar 70,1%. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang memperoleh nilai F hitung sebesar 113,868 dengan nilai signifikansi < 0,001, sehingga Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai R Square (R^2) sebesar 0,701 menunjukkan bahwa Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 70,1% variasi Kepuasan Masyarakat, sedangkan 29,9% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

IMPLIKASI

Hasil penelitian mendukung teori kepuasan sebagai perbandingan harapan dengan kinerja dan teori kualitas pelayanan lima dimensi pada konteks layanan publik digital. Temuan bahwa kualitas pelayanan lebih dominan daripada digitalisasi mengisyaratkan bahwa pada layanan digital pemerintah, dimensi interaksi (keandalan, daya tanggap, dan empati) tetap menentukan kepuasan, sementara teknologi berperan sebagai prasyarat.

Kajian administrasi publik tentang e-government karenanya perlu memasukkan kualitas pelayanan sebagai variabel utama, bukan hanya kesiapan teknologi.

Kelurahan Rawabadak Selatan dapat menyediakan layanan pendampingan penggunaan aplikasi bagi warga, terutama kelompok lanjut usia dan warga yang kurang paham fitur, misalnya melalui petugas atau meja bantuan. Kelurahan juga perlu menetapkan prosedur tindak lanjut keluhan yang jelas, meliputi pencatatan, batas waktu respons, dan pemberitahuan hasil kepada warga, karena butir tindak lanjut keluhan termasuk yang paling rendah. Sosialisasi fitur perlu diperkuat agar penurunan unduhan dapat dibalik.

Pengembang dan pengelola aplikasi perlu memprioritaskan stabilitas dan keandalan sistem, mempermudah pengunggahan dokumen, dan memantau gangguan secara berkala dengan penanganan yang cepat. Evaluasi kinerja layanan digital sebaiknya tidak hanya mengukur jumlah unduhan atau transaksi, tetapi juga indikator kepuasan dan kualitas pelayanan, termasuk waktu penyelesaian keluhan. Karena kualitas pelayanan menyumbang porsi terbesar, investasi pada kapasitas petugas, saluran pengaduan terpadu, dan kejelasan informasi akan memberi dampak kepuasan yang lebih besar bila dijalankan bersamaan dengan penguatan sistem.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). PT Rineka Cipta.

Dayar, M. B., Khotimah, K., & Laila, A. (2025). Pengaruh digitalisasi pelayanan administrasi terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu, 7*(1), 12–21.

Erwin, dkk. (2023). *Penerapan digital marketing pada era Society 5.0*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi pembuatan e-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. *Journal of Office Administration: Education and Practice, 1*(2), 82–93.

Gumelar, A. Y., Rianto, T., & Sobar, A. (2023). Pengaruh digitalisasi SPBU dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Baashima: Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen, 1*(1), 49–61.

Gurusinga, G. P., & Trimurni, F. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam perpanjangan surat izin mengemudi melalui aplikasi digital Korlantas Polri di Satpas Polrestabes Kota Medan. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 9*(4), 4167–4177.

Hamirul, & Alamsyahril. (2020). *Good governance dalam perspektif kualitas pelayanan publik*. CV Pustaka Learning Center.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen pemasaran*. PT Indeks.

Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan konsumen: Studi terhadap word of mouth, kualitas layanan, dan citra merek*. Bintang Sembilan Visitama.

Mania, S. (2008). Teknik non tes: Telaah fungsi wawancara dan kuesioner dalam evaluasi pendidikan. *Lentera Pendidikan*, 45–54. https://doi.org/10.24252/lp.2008v11n1a4

Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Purnomo, D. H., & Riyadi, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui penerapan digitalisasi sistem pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda Surabaya. *Soetomo Business Review, 3*(4), 577–598.

Rizky, M., Saputra, H., Basuki, R. R., & Muhtadin, I. A. (2024). Analisis regresi pada pelanggaran asumsi klasik pada regresi linear. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 307–314. https://doi.org/10.5281/zenodo.10537197

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suprianto, B. (2023). Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik, 8*.

Syaleh, H. (2019). Pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai Dinas Prasarana Jalan dan Jembatan Wilayah Bukittinggi. *Jurnal Benefita, 4*(2).

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality & satisfaction* (Edisi ke-5). Andi.

Tuebou, B. F. (2024). *The digitization of public services and its contribution to the quality of service in relation to user satisfaction*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.