

Pengaruh Pelayanan Berbasis E-Digital terhadap Kepuasan Masyarakat di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo

Miftahul Arief¹, Amir Bandar Abdul Majid², Nailul Ulah Al-Chumairoh Machfud³

¹ Mahasiswa Prodi Administrasi Publik Fakultas Hukum dan Sosial, Universitas Sunan Giri Surabaya

^{2,3} Prodi Administrasi Publik Fakultas Hukum dan Sosial, Universitas Sunan Giri Surabaya

Email: Bangsuaib@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of E-Digital-based services on community satisfaction at the Public Service Mall (Mall Pelayanan Publik) in Sidoarjo. The research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to users of digital-based population administration services at the Public Service Mall Sidoarjo. The sampling technique used purposive sampling with a total of 100–150 respondents. Data analysis was conducted using descriptive analysis and simple linear regression. The results show that E-Digital-based services are categorized as good with an average score of 4.13, while community satisfaction is categorized as high with an average score of 4.21. The regression analysis indicates that E-Digital-based services have a positive and significant effect on community satisfaction. This implies that better digital service quality leads to higher levels of community satisfaction. However, several challenges remain, particularly related to system quality and digital literacy among the community. Therefore, improvements in technological infrastructure, human resource capacity, and public education on digital service utilization are necessary. This study is expected to contribute to the development of more effective, efficient, and responsive digital public services.*

Keywords: *E-Digital services, community satisfaction, public services, e-government*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan berbasis E-Digital terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100–150 orang. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berbasis E-Digital berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,13, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,21. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pelayanan berbasis E-Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan digital yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam implementasi pelayanan digital, khususnya pada aspek kualitas sistem dan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, penguatan sumber daya manusia, serta edukasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan E-Digital, Kepuasan masyarakat, Pelayanan publik, E-government

Received Feb 12, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted May 29, 2026

* Miftahul Arief: Email: Bangsuaib@gmail.com

PENDAHULUAN

Jumlah penduduk Indonesia saat ini mengalami dinamika yang dipengaruhi oleh tiga komponen utama demografi, yaitu angka kelahiran (fertilitas), angka kematian (mortalitas), dan perpindahan penduduk (migrasi). Ketiga komponen tersebut secara simultan membentuk pola pertumbuhan dan struktur penduduk dari waktu ke waktu (Todaro & Smith, 2015). Berdasarkan data terbaru, jumlah penduduk Indonesia mengalami peningkatan dari 281,6 juta jiwa pada tahun 2024 menjadi sekitar 284,4 juta jiwa pada pertengahan tahun. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa Indonesia masih berada dalam fase transisi demografi yang ditandai dengan perubahan struktur usia penduduk serta peningkatan kebutuhan terhadap berbagai layanan dasar, termasuk layanan administrasi kependudukan (*Statistik-Indonesia-2024*, n.d.).

Peningkatan jumlah penduduk tersebut berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya sebagai bentuk pengakuan legal oleh negara. Administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam menjamin hak sipil warga negara, mendukung perencanaan pembangunan, serta menjadi basis data dalam penyusunan kebijakan publik (Alam, 2021; Anggraini & Manar, 2025). Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang tidak hanya akurat dan terintegrasi, tetapi juga mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam konteks tersebut, peningkatan jumlah penduduk juga berimplikasi pada meningkatnya beban pelayanan publik yang harus ditangani oleh pemerintah. Apabila tidak diimbangi dengan inovasi dalam sistem pelayanan, maka akan berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti penumpukan antrean, keterlambatan pelayanan, serta rendahnya kualitas layanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang mampu menjawab tantangan perkembangan zaman, khususnya melalui pemanfaatan teknologi digital dalam kerangka electronic government (e-government) (United Nations, 2020).

Dalam menghadapi kondisi tersebut, pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, dan terintegrasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Tuntutan ini sejalan dengan paradigma reformasi birokrasi yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai wujud kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara (Dwiyanto, 2021). Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Hendrayady et al., 2023; Raharjo, 2022).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah mulai mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital (E-Digital) sebagai bagian dari implementasi electronic government (e-government). Konsep e-government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi, khususnya internet, untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Indrajit, 2002). Transformasi digital dalam pelayanan publik ini menjadi salah satu strategi utama dalam menjawab tantangan globalisasi serta meningkatkan daya saing birokrasi di era modern. Penerapan pelayanan berbasis digital dalam administrasi kependudukan bertujuan untuk mempermudah akses

layanan bagi masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta meminimalisir praktik birokrasi yang berbelit dan berpotensi menimbulkan penyimpangan. Selain itu, digitalisasi layanan juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, karena setiap proses pelayanan dapat ditelusuri secara sistematis melalui sistem berbasis teknologi (Heeks, 2005). Dengan demikian, implementasi *e-government* diharapkan mampu menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik (*good governance*) serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah adalah Mall Pelayanan Publik (MPP), yaitu suatu model pelayanan terpadu dalam satu atap yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan, baik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun pihak swasta. Konsep MPP bertujuan untuk menyederhanakan proses pelayanan, mengurangi fragmentasi birokrasi, serta meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik secara lebih efektif dan efisien (PERMENPAN NOMOR 23 TAHUN 2017, n.d.)

Program MPP merupakan bagian dari strategi reformasi birokrasi dalam mewujudkan prinsip *good governance* dan *good government*, yang menekankan pada pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melalui integrasi layanan secara fisik dan digital, MPP diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kualitas interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat, serta meminimalisir praktik birokrasi yang berbelit dan tidak efisien (Dwiyanto, 2021).

Selain itu, MPP juga mengadopsi pendekatan pelayanan berbasis teknologi digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara daring (online) maupun luring (offline) dalam satu sistem yang terintegrasi. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik sebagai bagian dari implementasi *e-government* di Indonesia. Hingga saat ini, pemerintah telah mengembangkan sekitar 272 Mall Pelayanan Publik yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Hi'mah, 2021).

Di tingkat daerah, implementasi pelayanan berbasis elektronik umumnya tidak sepenuhnya menggantikan layanan konvensional, melainkan dikombinasikan dengan layanan tatap muka yang terintegrasi. Model hibrida ini diterapkan untuk mengakomodasi keberagaman karakteristik masyarakat, khususnya dalam hal tingkat literasi digital dan akses terhadap teknologi (Heeks, 2006). Salah satu implementasi tersebut dapat dilihat pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo yang mengintegrasikan layanan luring dan daring dalam satu sistem pelayanan terpadu.

Mall Pelayanan Publik Sidoarjo menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), baik secara langsung di lokasi pelayanan maupun melalui platform digital seperti PLAVON (Pelayanan Via *Online*). Platform ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Integrasi antara layanan tatap muka dan digital ini merupakan bagian dari strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi (Juprihantoro & Pradana, 2023)

Kehadiran Mall Pelayanan Publik dan *platform* digital seperti PLAVON diharapkan mampu meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat, terutama dalam hal kemudahan memperoleh layanan tanpa batasan ruang dan waktu. Selain itu, digitalisasi pelayanan juga berkontribusi dalam mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mengurangi beban antrean pada layanan tatap muka (United Nations, 2020). Dengan demikian,

integrasi layanan ini menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Namun demikian, dalam implementasinya, pelayanan berbasis *E-Digital* di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi internal maupun eksternal. Dari sisi internal, permasalahan yang sering muncul meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti ketidakstabilan jaringan internet, gangguan pada server pusat, serta belum optimalnya integrasi sistem antar layanan. Kondisi ini dapat menghambat kelancaran proses pelayanan dan berpotensi menurunkan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat (Heeks, 2006). Selain itu, kesiapan sumber daya manusia sebagai pengelola layanan digital juga menjadi faktor penting, mengingat tidak semua aparatur memiliki kompetensi yang memadai dalam mengoperasikan dan mengelola sistem berbasis teknologi informasi secara optimal (Indrajit, 2002).

Sementara itu, dari sisi eksternal, kendala yang dihadapi berkaitan dengan rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Tidak semua kelompok masyarakat memiliki kemampuan dan akses yang sama dalam memanfaatkan layanan berbasis digital, terutama pada kelompok lanjut usia dan penyandang disabilitas. Fenomena ini dikenal sebagai digital divide, yaitu kesenjangan dalam akses dan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat memengaruhi efektivitas implementasi *e-government* (United Nations, 2020). Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan daring, sehingga tetap bergantung pada layanan tatap muka.

Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, baik dari sisi pengguna maupun penyedia layanan, turut menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan berbasis *E-Digital*. Permasalahan ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan ekosistem pendukung secara menyeluruh. Oleh karena itu, berbagai kendala tersebut perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam kaitannya dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Di sisi lain, kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan yang diterima (Kotler & Keller, 2015). Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis semata, tetapi juga oleh pengalaman pengguna (*user experience*), kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, serta sikap dan responsivitas petugas layanan (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2002). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan masyarakat menjadi penting sebagai alat evaluasi terhadap efektivitas implementasi pelayanan berbasis E-Digital.

Penerapan pelayanan berbasis digital dalam administrasi kependudukan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, serta transparansi proses pelayanan. Namun demikian, tingkat keberhasilan implementasi tersebut sangat bergantung pada kualitas sistem yang digunakan, kesiapan sumber daya manusia, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi yang tersedia (DeLone & McLean, 2003). Dengan demikian, penting untuk mengkaji sejauh mana pelayanan berbasis E-Digital yang diterapkan mampu memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun berbagai inovasi telah dilakukan oleh pemerintah, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik masih dihadapkan pada berbagai tantangan,

termasuk belum optimalnya transparansi, efektivitas, dan konsistensi pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan dengan kenyataan yang masih ditemui dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital (Dwiyanto, 2021). Kesenjangan tersebut menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan berbasis E-Digital benar-benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis pengaruh pelayanan berbasis E-Digital terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Kajian ini tidak hanya berfokus pada aspek implementasi teknologi dalam pelayanan publik, tetapi juga pada sejauh mana inovasi tersebut mampu memberikan dampak nyata terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menjadi relevan mengingat keberhasilan implementasi e-government tidak hanya diukur dari ketersediaan sistem, tetapi juga dari tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan (DeLone & McLean, 2003; United Nations, 2020). Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan berbasis digital dan kepuasan masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah, khususnya pengelola Mall Pelayanan Publik Sidoarjo, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui optimalisasi pelayanan publik berbasis teknologi digital (Dwiyanto, 2005).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang dirancang untuk mengukur dan menganalisis pengaruh pelayanan berbasis E-Digital terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo secara sistematis dan objektif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data numerik, melakukan analisis statistik, serta menarik kesimpulan yang terukur mengenai hubungan antar variabel. Metode survei digunakan dengan pertimbangan bahwa populasi penelitian terdiri dari masyarakat pengguna layanan MPP Sidoarjo, yang tersebar dan memiliki pengalaman berbeda dalam menggunakan layanan E-Digital. Dengan survei, peneliti dapat mengidentifikasi pola perilaku, tingkat kepuasan, serta kendala yang dialami masyarakat secara luas dan representatif.

Selain itu, pendekatan kuantitatif memungkinkan penelitian untuk menentukan kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan E-Digital dan kepuasan masyarakat melalui pengujian hipotesis. Hal ini penting karena kepuasan masyarakat merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan publik, sedangkan E-Digital menjadi salah satu inovasi strategis pemerintah dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan akuntabilitas layanan. Dengan demikian, pendekatan kuantitatif dan metode survei memberikan landasan empiris yang kuat untuk menilai efektivitas layanan digital, sekaligus menyediakan data yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan kebijakan pelayanan publik di tingkat daerah (Creswell & Creswell, 2017; Sekaran, 2016).

Penelitian ini dilakukan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, yang berfungsi sebagai pusat layanan administrasi kependudukan terpadu, baik secara tatap muka maupun digital melalui platform PLAVON (Pelayanan Via Online Dukcapil). MPP Sidoarjo dipilih sebagai lokasi penelitian karena menjadi salah satu ikon pelayanan publik

berbasis digital di tingkat kabupaten yang menjadi rujukan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan secara cepat, praktis, dan transparan. Waktu penelitian berlangsung pada periode Februari hingga Maret 2025, dengan tujuan mendapatkan data yang mewakili kondisi operasional terkini dan menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat secara aktual. Pemilihan periode ini juga mempertimbangkan volume kunjungan masyarakat, sehingga sampel yang diambil dapat memberikan representasi yang cukup untuk analisis kuantitatif. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menangkap dinamika penggunaan layanan digital, termasuk hambatan yang mungkin muncul baik dari sisi teknis maupun pengalaman pengguna, sehingga hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kebijakan pelayanan publik di daerah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo selama periode penelitian berlangsung. Populasi ini mencakup pengguna layanan baik yang mengakses secara langsung (tatap muka) maupun melalui layanan berbasis digital, sehingga mampu merepresentasikan keseluruhan karakteristik pengguna layanan yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan berbasis E-Digital di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo minimal satu kali, serta bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian. Pemilihan kriteria ini dimaksudkan agar data yang diperoleh benar-benar berasal dari responden yang memiliki pengalaman langsung terhadap penggunaan layanan E-Digital, sehingga hasil penelitian menjadi lebih relevan dan akurat.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 100 responden. Penentuan jumlah sampel tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa ukuran sampel tersebut telah memenuhi syarat minimum dalam penelitian kuantitatif untuk memperoleh hasil analisis yang representatif dan dapat digeneralisasikan (Sekaran, 2016). Dengan demikian, sampel yang digunakan diharapkan mampu memberikan gambaran yang cukup mengenai pengaruh pelayanan berbasis E-Digital terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu pelayanan berbasis E-Digital sebagai variabel independen (X) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Variabel pelayanan berbasis E-Digital merujuk pada kualitas layanan yang diberikan melalui sistem digital dalam administrasi kependudukan, sedangkan kepuasan masyarakat mencerminkan tingkat penerimaan dan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diterima. Pelayanan berbasis E-Digital diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada konsep kualitas layanan elektronik, di antaranya kemudahan akses layanan, kecepatan dalam proses pelayanan, kualitas sistem yang meliputi kestabilan dan keandalan platform, serta transparansi proses pelayanan. Indikator-indikator ini dipilih karena mampu menggambarkan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital secara menyeluruh, baik dari sisi teknis maupun fungsional (DeLone & McLean, 2003; Zeithaml et al., 2002).

Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat diukur melalui indikator yang mencerminkan evaluasi pengguna terhadap layanan yang diterima, meliputi tingkat kepuasan secara keseluruhan, kepuasan terhadap kemudahan akses layanan, kepuasan terhadap kecepatan pelayanan, serta kepuasan terhadap kejelasan dan transparansi prosedur. Indikator ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana layanan berbasis E-Digital mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Kotler & Keller, 2016). Dengan menggunakan

indikator-indikator tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mengukur secara komprehensif hubungan antara kualitas pelayanan berbasis E-Digital dengan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga diperoleh gambaran empiris mengenai efektivitas implementasi layanan digital di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dengan menggunakan pendekatan statistik untuk menguji hubungan antara variabel pelayanan berbasis E-Digital dan kepuasan masyarakat. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner terlebih dahulu diolah dan dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak statistik, seperti SPSS, guna memperoleh hasil yang akurat dan sistematis. Tahap awal analisis dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban terhadap masing-masing indikator variabel. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan berbasis E-Digital dan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk memastikan konsistensi hasil pengukuran. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi item lebih besar dari nilai r tabel, dan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Sekaran & Bougie, 2016). Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan dalam analisis regresi, sehingga hasil yang diperoleh dapat diinterpretasikan secara tepat.

Tahap berikutnya adalah melakukan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh pelayanan berbasis E-Digital terhadap kepuasan masyarakat. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu apakah variabel independen (pelayanan E-Digital) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dengan tingkat signifikansi 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Dengan tahapan analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan empiris yang valid dan dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pengguna layanan di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	40%
	Perempuan	60	60%
Usia	17–25 tahun	30	30%
	26–35 tahun	45	45%
	>35 tahun	25	25%
Pendidikan	SMA	35	35%
	S1	50	50%
	Lainnya	15	15%

Berdasarkan Tabel 1, responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan sebesar 60%, sedangkan laki-laki sebesar 40%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih banyak memanfaatkan layanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo.

Dilihat dari aspek usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 26–35 tahun sebesar 45%, diikuti oleh usia 17–25 tahun sebesar 30%, dan usia di atas 35 tahun sebesar 25%. Data ini menunjukkan bahwa pengguna layanan E-Digital didominasi oleh kelompok usia produktif yang memiliki tingkat adaptasi yang relatif baik terhadap penggunaan teknologi digital. Sementara itu, berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan S1 sebesar 50%, diikuti oleh SMA sebesar 35%, dan kategori lainnya sebesar 15%. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna layanan memiliki tingkat pendidikan yang cukup memadai, sehingga mendukung kemampuan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan berbasis digital.

Secara keseluruhan, karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna layanan E-Digital di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo didominasi oleh perempuan, berada pada usia produktif, dan memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi. Kondisi ini memberikan dasar yang kuat dalam menilai kualitas pelayanan berbasis E-Digital serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi keberhasilan implementasi pelayanan berbasis E-Digital, namun sekaligus mengindikasikan bahwa tingkat pemanfaatannya masih dipengaruhi oleh faktor demografis, seperti usia dan tingkat pendidikan masyarakat.

2. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap variabel pelayanan berbasis E-Digital dan kepuasan masyarakat berdasarkan nilai rata-rata (mean) dari setiap indikator yang diukur. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kecenderungan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo.

Tabel 2. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan E-Digital

Variabel	Indikator William H. DeLone & Ephraim R. McLean (2003)	Mean	Kategori
Pelayanan E-Digital	Kemudahan akses	4.10	Baik
	Kecepatan layanan	4.20	Baik
	Kualitas sistem	4.05	Baik
	Transparansi	4.15	Baik
Rata-rata		4.13	Baik

Tabel 3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel	Indikator Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2016)	Mean	Kategori
	Kepuasan Keseluruhan	4.25	Tinggi

Kepuasan Masyarakat	Kemudahan	4.18	Tinggi
	Kecepatan	4.22	Tinggi
	Kejelasan	4.20	Tinggi
Rata-rata		4.21	Tinggi

Berdasarkan Tabel 2, variabel pelayanan berbasis E-Digital menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,13 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan digital yang tersedia di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Dilihat dari masing-masing indikator, kecepatan layanan memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,20, yang menunjukkan bahwa responden menilai proses pelayanan yang diberikan telah berlangsung dengan cepat dan efisien. Sementara itu, indikator kualitas sistem memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 4,05, meskipun masih dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam hal stabilitas dan keandalan sistem layanan digital.

Indikator kemudahan akses dan transparansi juga memperoleh penilaian yang baik, masing-masing sebesar 4,10 dan 4,15. Hal ini menunjukkan bahwa layanan E-Digital yang diterapkan telah mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan serta menyediakan informasi yang cukup jelas dan terbuka terkait proses pelayanan. Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif ini menunjukkan bahwa pelayanan berbasis E-Digital di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan pengalaman layanan yang positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan Tabel 3, variabel kepuasan masyarakat menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,21 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Dilihat dari masing-masing indikator, kepuasan keseluruhan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,25, yang menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat penerimaan yang sangat baik terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, indikator kemudahan memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 4,18, meskipun masih berada dalam kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat peluang untuk meningkatkan kemudahan akses layanan agar lebih optimal bagi seluruh lapisan masyarakat.

Indikator kecepatan dan kejelasan juga menunjukkan nilai yang tinggi, masing-masing sebesar 4,22 dan 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai proses pelayanan sudah berlangsung dengan cepat serta didukung oleh prosedur yang jelas dan mudah dipahami. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan berbasis E-Digital yang diterapkan di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo telah mampu memenuhi harapan masyarakat, sehingga memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pelayanan berbasis E-Digital di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menjadi indikasi awal bahwa implementasi layanan digital memiliki potensi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

3. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan dengan membandingkan

nilai r hitung dengan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan Tabel 4, seluruh item pernyataan pada variabel pelayanan berbasis E-Digital dan kepuasan masyarakat memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan E-Digital	Kemudahan akses	0.65	0.195	Valid
	Kecepatan layanan	0.70	0.195	Valid
	Kualitas sistem	0.68	0.195	Valid
	Transparansi	0.66	0.195	Valid
Kepuasan Masyarakat	Kepuasan keseluruhan	0.72	0.195	Valid
	Kemudahan	0.69	0.195	Valid
	Kecepatan	0.71	0.195	Valid
	Kejelasan	0.70	0.195	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan E-Digital	0.82	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.85	Reliabel

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel. Pengujian dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha, dengan kriteria bahwa nilai Alpha lebih besar dari 0,70 menunjukkan bahwa instrumen reliabel. Berdasarkan Tabel 5, nilai Cronbach's Alpha pada variabel pelayanan berbasis E-Digital sebesar 0,82 dan kepuasan masyarakat sebesar 0,85. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi persyaratan analisis statistik, sehingga hasil yang diperoleh dapat diinterpretasikan secara valid dan akurat. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dari model regresi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas menjadi salah satu prasyarat penting dalam analisis regresi, karena distribusi residual yang normal akan menghasilkan estimasi parameter yang tidak bias dan dapat diinterpretasikan secara valid. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan terhadap nilai residual (error), yaitu selisih antara nilai aktual dengan nilai prediksi yang dihasilkan oleh model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig.) lebih besar

dari 0,05, maka data residual dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka data residual tidak berdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig. (Kolmogorov-Smirnov)	Keterangan
Residual	0.200	Normal

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan pada Tabel 6, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.20, yang menunjukkan nilai lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi salah satu asumsi klasik, sehingga analisis dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Selain menggunakan uji statistik, normalitas residual juga dapat didukung melalui analisis grafik, seperti histogram dan normal probability plot (P-P Plot), yang menunjukkan bahwa sebaran data mengikuti pola distribusi normal. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas ini, model regresi dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan uji Glejser dengan kriteria nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka terdapat indikasi terjadinya heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Pelayanan E-Digital	0.312	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel 7, variabel pelayanan berbasis E-Digital memiliki nilai signifikansi sebesar 0,312 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga model regresi yang digunakan memenuhi asumsi homoskedastisitas. Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu pelayanan berbasis E-Digital, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Analisis ini bertujuan untuk menguji sejauh mana perubahan pada variabel pelayanan E-Digital dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Std. Error	t hitung	Sig.
(Konstanta)	1.532	0.421	3.640	0.000

Pelayanan E-Digital	0.672	0.085	7.906	0.000
---------------------	-------	-------	-------	-------

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:
 $Y = a + bX$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat ketika variabel pelayanan berbasis E-Digital dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan. Sementara itu, koefisien regresi (b) menunjukkan arah dan besarnya pengaruh pelayanan berbasis E-Digital terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pelayanan berbasis E-Digital memiliki koefisien regresi bernilai positif. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan berbasis E-Digital yang diberikan, maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan berbasis E-Digital berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang telah dilakukan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan berbasis E-Digital berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa *pelayanan berbasis E-Digital berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo* diterima.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berbasis E-Digital di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,13. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan digital telah mampu memberikan pengalaman layanan yang positif bagi masyarakat, khususnya dalam aspek kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan transparansi proses. Indikator kecepatan layanan yang memperoleh nilai tertinggi menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik mampu memangkas waktu pelayanan dan meningkatkan efisiensi birokrasi.

Temuan ini memperkuat pandangan William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan determinan utama dalam keberhasilan sistem informasi. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, ketiga aspek tersebut berkontribusi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ketika sistem mudah diakses, responsif, dan terintegrasi dengan baik, maka pengguna akan merasakan manfaat langsung dari layanan tersebut.

Namun demikian, indikator kualitas sistem yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya menunjukkan adanya tantangan dalam aspek teknis. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh stabilitas, keandalan, dan kemampuan sistem dalam mengakomodasi kebutuhan pengguna secara berkelanjutan. Kondisi ini relevan dengan konsep e-service quality yang dikemukakan oleh Valarie A. Zeithaml et al. (2002), yang menekankan pentingnya efisiensi, keandalan sistem, dan kemudahan penggunaan dalam membentuk kualitas layanan

elektronik. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan dalam pengembangan pelayanan berbasis E-Digital.

Di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,21. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi kemudahan akses, kecepatan pelayanan, maupun kejelasan prosedur. Indikator kepuasan keseluruhan yang memperoleh nilai tertinggi mengindikasikan bahwa masyarakat secara umum memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Dalam penelitian ini, pelayanan berbasis E-Digital mampu memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga berdampak langsung pada peningkatan kualitas pengalaman pengguna.

Lebih lanjut, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pelayanan berbasis E-Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan digital akan diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat secara signifikan. Hubungan ini menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, yang dalam konteks pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan.

Secara konseptual, temuan ini memperkuat hubungan antara kualitas layanan elektronik dan kepuasan pengguna sebagaimana dijelaskan dalam model e-service quality oleh Valarie A. Zeithaml et al. (2002), yang menyatakan bahwa kualitas layanan berbasis digital berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengguna. Ketika layanan digital mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi, maka pengguna akan merasakan manfaat langsung yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga mengungkap adanya kesenjangan antara implementasi layanan digital dengan kondisi di lapangan. Meskipun secara umum pelayanan dinilai baik, masih terdapat kendala yang berkaitan dengan kualitas sistem serta faktor eksternal seperti literasi digital masyarakat dan keterbatasan akses teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi E-Digital tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan kondisi sosial masyarakat.

Dalam perspektif yang lebih luas, temuan ini mengindikasikan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan proses yang kompleks dan multidimensional. Keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh integrasi sistem, kesiapan organisasi, serta kemampuan masyarakat dalam mengadopsi teknologi tersebut. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan pendekatan yang holistik dalam pengembangan pelayanan digital, termasuk peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta edukasi masyarakat terkait penggunaan layanan digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan berbasis E-Digital di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa implementasi layanan digital telah berjalan secara efektif dalam mendukung proses administrasi kependudukan. Aspek kemudahan akses, kecepatan layanan, dan transparansi menjadi faktor utama yang berkontribusi dalam membentuk kualitas pelayanan yang positif di mata masyarakat.

Di sisi lain, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berbasis E-Digital yang diterapkan telah mampu memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi kemudahan, kecepatan, maupun kejelasan prosedur pelayanan.

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa pelayanan berbasis E-Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan digital yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan berbasis E-Digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam implementasi pelayanan digital, khususnya pada aspek kualitas sistem serta keterbatasan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari pemerintah dalam meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, memperkuat kapasitas sumber daya manusia, serta meningkatkan edukasi masyarakat terkait pemanfaatan layanan digital.

REFERENSI

- Alam, M. D. S. (2021). Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan Diakses Pada*, 27.
- Anggraini, M. D., & Manar, D. G. (2025). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) (Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 14(2), 1380–1395.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- DESA., U. N. D. F. O. R. E. A. N. D. S. AFFAIRS. (2020). *UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2020: Digital Government in the Decade of Action For... Sustainable Development*. UN.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Heeks, R. (2005). *Implementing and managing eGovernment: an international text*.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P., Isa, R., Agusman, Y., & Arief, M. H. (2023). Manajemen pelayanan publik. *Pertama. Edited by DP Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi*.
- Hi'mah, L. L. (2021). Implementasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 23 Tahun 2017 Pada Pemerintah Kota Surabaya). *Universitas Brawijaya*.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi aplikasi pelayanan via online (PLAVON) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 1747–1762.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Framework for Marketing Management, A*. BoD–Books on Demand.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- PERMENPAN NOMOR 23 TAHUN 2017. (n.d.).
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sekaran, U. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- statistik-indonesia-2024. (n.d.).
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2015). Economic development (12th editi). *Essex Pearson Education Limited*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.