

# ANALISIS PENGARUH USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN DI KOTA AMBON

Nur Indah Fitri Kaimuddin

NPP. 32.1004

Asdaf Kota Ambon, Provinsi Maluku

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: [32.1004@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.1004@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Ir. Murdiyana, M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The implementation of the Digital Population Identity (IKD) application as an innovation in population administration in the digital era still faces gaps in understanding factors affecting user satisfaction in regions with diverse geographical and demographic characteristics such as Ambon City. Despite technological advances, user experience challenges remain a critical issue affecting application adoption and effectiveness. **Purpose:** This study aims to analyze the influence of three user experience dimensions (system quality, information quality, and service quality) on user satisfaction of the IKD application using the DeLone and McLean model in Ambon City. **Method:** This study used a quantitative approach with purposive sampling of 100 IKD application users across five sub-districts in Ambon City, utilizing Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) analysis with SmartPLS 4.0 software. Data collection was conducted through questionnaires using a 5-point Likert scale. **Result:** Results revealed that all three dimensions positively and significantly influenced user satisfaction, with service quality having the strongest impact ( $\beta=0.352$ ,  $p<0.05$ ), followed by system quality ( $\beta=0.274$ ,  $p<0.05$ ) and information quality ( $\beta=0.239$ ,  $p<0.05$ ). The research model explained 76% of the variation in user satisfaction ( $R^2=0.760$ ), indicating strong predictive relevance ( $Q^2=0.547$ ). **Conclusion:** These findings indicate that optimization of the IKD application in Ambon City should prioritize enhancing service quality, particularly in responsiveness and problem-solving aspects, to achieve effective implementation of digital transformation in population administration in eastern Indonesia.

**Keywords:** User Experience, User Satisfaction, Digital Population Identity, DeLone and McLean Model, System Quality, Information Quality, Service Quality

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi administrasi kependudukan di era digital masih menghadapi kesenjangan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna di daerah dengan karakteristik geografis dan demografis beragam seperti Kota Ambon. Meskipun kemajuan teknologi pesat, tantangan user experience tetap menjadi isu kritis yang mempengaruhi adopsi dan efektivitas aplikasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh tiga dimensi user experience (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan) terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD menggunakan model DeLone dan McLean di Kota Ambon. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 100 pengguna aplikasi IKD di lima kecamatan Kota Ambon, menggunakan analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan software SmartPLS 4.0. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert 5 poin. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kualitas layanan memiliki pengaruh terkuat ( $\beta=0,352$ ,  $p<0,05$ ), diikuti kualitas sistem ( $\beta=0,274$ ,  $p<0,05$ ) dan kualitas informasi ( $\beta=0,239$ ,  $p<0,05$ ). Model penelitian mampu menjelaskan 76% variasi kepuasan pengguna ( $R^2=0,760$ ) dengan relevansi prediktif yang kuat ( $Q^2=0,547$ ). **Kesimpulan:** Temuan ini mengindikasikan bahwa optimalisasi aplikasi IKD di Kota

Ambon harus memprioritaskan peningkatan kualitas layanan, terutama aspek responsivitas dan solusi penanganan masalah, untuk mencapai efektivitas implementasi transformasi digital administrasi kependudukan di Indonesia bagian timur.

**Kata kunci:** User Experience, Kepuasan Pengguna, Identitas Kependudukan Digital, Model DeLone dan McLean, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Era digitalisasi telah mendorong transformasi layanan publik secara signifikan, terutama dalam sektor administrasi kependudukan yang menjadi fondasi penting dalam tata kelola pemerintahan. Implementasi aplikasi identitas kependudukan digital merupakan manifestasi dari upaya pemerintah dalam memodernisasi sistem administrasi kependudukan sekaligus menjawab tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih efisien dan aksesibel. Sebagaimana dikemukakan oleh (Carter & Bélanger, 2005), transformasi digital dalam layanan publik telah menjadi kebutuhan mendasar di era modern untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik saat ini semakin didorong untuk bertransformasi sejalan dengan perkembangan teknologi agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Wicaksono, 2023). Proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional dengan banyaknya pertemuan tatap muka dan penggunaan dokumen fisik, kini perlahan-lahan disederhanakan melalui pemanfaatan teknologi internet.

Implementasi e-government di Indonesia telah menunjukkan perkembangan signifikan dalam dekade terakhir. Menurut survei EGDI (e-government development index) yang dilakukan oleh PBB (United Nations, 2024), peningkatan posisi Indonesia naik signifikan dari peringkat 88 di tahun 2020 menjadi peringkat 64 di tahun 2024. Peningkatan ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam mengembangkan infrastruktur digital dan layanan online. Salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik adalah e-government atau pemerintahan elektronik (Ikhsaluddin, 2021). Melalui penerapan e-government, berbagai layanan publik yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini dapat diakses secara digital, memberikan kemudahan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2023 yang mengatur bahwa Kementerian PANRB melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelayanan publik di instansi pemerintah. Tujuannya adalah untuk memastikan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Kawuryan, 2019).

Salah satu inovasi yang dihadirkan dalam era digital ini adalah aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Menurut Eta Mirlana et al., 2024, IKD merupakan inovasi terbaru dalam bidang administrasi kependudukan yang dikembangkan untuk menyajikan dokumen kependudukan dan menampilkan data pribadi pengguna melalui aplikasi pada perangkat ponsel pintar.

Indonesia dengan jumlah penduduk yang mencapai 277 juta jiwa pada tahun 2023 (BPS, 2023), membuat keberadaan aplikasi digital seperti IKD menjadi sangat penting untuk mengelola administrasi kependudukan secara efektif. Keberhasilan implementasi aplikasi identitas kependudukan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga pada tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Sebagaimana dijelaskan oleh DeLone & McLean (2016), kesuksesan sistem informasi harus diukur secara komprehensif meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna serta manfaat yang dihasilkan.

Kota Ambon, sebagai pusat pemerintahan di Provinsi Maluku, telah mengimplementasikan aplikasi IKD sejak akhir tahun 2022 untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Irma Nurdiana & Khithoh Ayumi, 2024). Jumlah pengguna aplikasi IKD di Kota Ambon mencapai 25.693 pengguna pada tahun 2024, menunjukkan peningkatan adopsi terhadap digitalisasi layanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun aplikasi IKD dirancang dengan berbagai fitur untuk memudahkan pengguna, tantangan dalam hal user experience (UX) tetap menjadi isu penting. User experience mencakup semua aspek interaksi pengguna dengan aplikasi, termasuk kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kepuasan secara keseluruhan. Menurut Mayasari & Heryana, 2023, user experience dapat didefinisikan sebagai keseluruhan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan perangkat lunak, melibatkan aspek-aspek seperti persepsi, respons emosional, kepuasan, dan efisiensi pengguna.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) melaporkan bahwa penerapan IKD dimulai pada tahun 2022 dan saat ini aktivasi IKD sudah mencakup sebanyak 12.313.412 pengguna (Ditjen Dukcapil, 2024). Meskipun IKD dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, implementasinya masih menghadapi beberapa tantangan. Berdasarkan ulasan di Google Play Store, banyak pengguna yang memberikan kritik terkait error yang sering dialami, kekhawatiran akan keamanan data, dan proses aktivasi yang dianggap rumit.

Kategori ulasan paling banyak mengenai proses aktivasi yang dianggap rumit, seperti adanya permintaan barcode dari aplikasi yang hanya bisa didapatkan di kantor Dukcapil. Hal ini membuat pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut kurang efisien karena sistem aplikasi yang sudah digital tetapi dalam pengoperasiannya masih harus secara offline.

Terdapat kesenjangan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi IKD, khususnya di daerah dengan karakteristik geografis dan demografis beragam seperti Kota Ambon sebagai representasi wilayah Indonesia Timur. Penelitian tentang user experience pada aplikasi pemerintahan digital di wilayah Indonesia Timur masih terbatas, padahal wilayah ini memiliki tantangan infrastruktur dan karakteristik demografis yang berbeda dengan wilayah Jawa.

## 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks user experience dan kepuasan pengguna aplikasi digital serta implementasi sistem informasi pemerintahan. Budiarti et al., (2022) dalam penelitiannya tentang pengaruh user experience terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek menggunakan UX Honeycomb menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang baik dari segi aksesibilitas, kemudahan navigasi, dan desain yang intuitif secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian tersebut menemukan bahwa desain yang dapat diakses adalah indikator pengalaman pengguna dengan peringkat tertinggi. Fahmi et al., (2023) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Spotify dengan metode UTAUT, menemukan bahwa Performance Expectancy, Effort Expectancy, dan Social Influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior. Penelitian ini menunjukkan pentingnya aspek kemudahan penggunaan dan ekspektasi kinerja dalam membangun kepuasan pengguna aplikasi digital. Salsa Bella & Widodo (2023) meneliti implementasi aplikasi IKD dalam menunjang pelayanan publik di Kecamatan Tambaksari, menunjukkan bahwa aplikasi IKD mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, namun masih terkendala pada proses aktivasi yang rumit dan keterbatasan pemahaman pengguna terhadap aplikasi. Penelitian ini menekankan pentingnya pengalaman pengguna dalam memastikan keberhasilan implementasi aplikasi digital. Dalam konteks model DeLone & McLean, penelitian Hudin & Riana (2016) tentang kajian keberhasilan penggunaan sistem informasi Accurate menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian tentang pengaruh user experience dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna mobile application e-wallet DANA menggunakan metode DeLone & McLean juga menunjukkan hasil serupa, di mana kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun kualitas informasi tidak signifikan (Johan, n.d.) Permadi & Rokhman (2023) dalam penelitiannya tentang implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam upaya pengamanan data pribadi menemukan bahwa implementasi IKD bertujuan untuk meningkatkan

efisiensi pelayanan publik, namun masih menghadapi tantangan dalam hal pemahaman masyarakat dan proses aktivasi yang kompleks.

#### **1.4. Pernyataan Kebaharuan Penelitian**

Penulis mengidentifikasi celah penelitian (research gap) serta menemukan sejumlah unsur kebaruan ilmiah (novelty) yang membedakan penelitian ini dari penelitian terdahulu, baik dari sisi objek, konteks wilayah, pendekatan teori, maupun metode analisis yang digunakan:

Penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan dengan penelitian Budiarti et al. (2022), di mana Budiarti et al. menggunakan pendekatan UX Honeycomb dalam konteks aplikasi komersial seperti Gojek, sedangkan penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean untuk mengevaluasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang merupakan aplikasi layanan publik strategis. Fokus penelitian ini juga terletak pada sektor pemerintahan, berbeda dengan penelitian Budiarti yang mengarah pada sektor transportasi komersial. Selain itu, penelitian ini berbeda dengan penelitian Fahmi et al. (2023), yang mengkaji aplikasi Spotify menggunakan model UTAUT, yang lebih menekankan pada ekspektasi kinerja dan sosial. Penelitian ini justru mengkaji tiga dimensi user experience dalam sistem pemerintahan digital berbasis mobile, yang memiliki dampak hukum dan administratif langsung terhadap masyarakat. Hal ini memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna pada aplikasi yang berhubungan langsung dengan administrasi kependudukan.

Penelitian ini juga memperlihatkan perbedaan dengan penelitian Salsa Bella & Widodo (2023) yang meskipun mengkaji aplikasi IKD, hanya mengangkat aspek implementasi di Jawa Timur secara deskriptif. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model DeLone & McLean dan analisis SEM-PLS, serta berfokus pada wilayah Indonesia Timur (Kota Ambon), yang memiliki tantangan infrastruktur dan karakteristik demografis berbeda. Perbedaan lainnya dapat dilihat pada penelitian Johan (2023), yang menggunakan model DeLone & McLean dalam konteks aplikasi e-wallet DANA dan menemukan bahwa kualitas informasi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi (kualitas sistem, informasi, dan layanan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang menegaskan perbedaan penting dalam konteks aplikasi pelayanan publik yang membutuhkan akurasi dan kelengkapan data.

Berbeda dengan penelitian Hudin & Riana (2016) yang fokus pada sistem informasi akuntansi (Accurate) dan bukan aplikasi publik berbasis mobile, penelitian ini mengisi celah riset dalam penerapan model DeLone & McLean secara komprehensif dalam e-government, khususnya di wilayah Indonesia Timur yang menghadapi tantangan infrastruktur dan karakteristik demografis yang berbeda. Penelitian ini juga berbeda dengan penelitian Permadi & Rokhman (2023), yang lebih fokus pada aspek perlindungan data pribadi pada aplikasi IKD tanpa membahas pengalaman pengguna (user experience) dan kepuasan pengguna secara kuantitatif. Penelitian ini lebih menekankan pada dimensi teknis dan layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan pendekatan berbasis data yang lebih sistematis dan terukur.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai pengaruh user experience terhadap kepuasan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital menggunakan model DeLone & McLean di Kota Ambon. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD di Kota Ambon; (2) mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD di Kota Ambon; (3) mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD di Kota Ambon.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengidentifikasi pengaruh user experience terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD serta menganalisis hipotesis

mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguji hubungan kausal antar variabel dan menggeneralisasi hasil penelitian (Sugiyono, 2013).

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi IKD di Kota Ambon yang berjumlah 25.693 pengguna pada tahun 2024 berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin error 10%, menghasilkan 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling dengan kriteria: (1) responden adalah pengguna aktif aplikasi IKD, (2) berdomisili di Kota Ambon, (3) minimal telah menggunakan aplikasi IKD selama 1 bulan, dan (4) berusia minimal 17 tahun (usia wajib memiliki KTP).

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5 yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Variabel penelitian terdiri dari tiga variabel independen berdasarkan model DeLone & McLean: kualitas sistem (X1) dengan indikator kemudahan, performa, dan keamanan; kualitas informasi (X2) dengan indikator akurasi, keterkinian, dan kelengkapan; serta kualitas layanan (X3) dengan indikator responsivitas, solusi, dan profesionalisme. Variabel dependen adalah kepuasan pengguna (Y) dengan indikator kepuasan keseluruhan, kesesuaian ekspektasi, dan kepuasan performa.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan software SmartPLS 4.0, meliputi evaluasi outer model (convergent validity, discriminant validity, composite reliability) dan inner model (path coefficient, coefficient of determination, t-test, effect size, predictive relevance, dan relative impact) sesuai dengan pedoman Hair et al. (2014) dan Ghazali (2014).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Ambon terletak di Pulau Ambon, Kepulauan Maluku, Indonesia, dengan posisi geografis  $3^{\circ}34'8,40''$  -  $3^{\circ}47'42,00''$  Lintang Selatan dan  $128^{\circ}1'$  Bujur Timur. Kota Ambon memiliki luas daratan  $369,45 \text{ km}^2$  dan luas lautan  $15,55 \text{ km}^2$  dengan panjang garis pantai 98 km. Wilayah administratif Kota Ambon terdiri dari 5 kecamatan yang membawahi 20 kelurahan dan 30 desa/negeri.

Berdasarkan data BPS Kota Ambon tahun 2023, jumlah penduduk mencapai 352.490 jiwa dengan komposisi yang relatif seimbang antara laki-laki (175.293 jiwa) dan perempuan (177.197 jiwa). Struktur demografi menunjukkan dominasi kelompok usia produktif (15-64 tahun) yang mencapai 70,32% dari total populasi, memberikan potensi bonus demografi yang signifikan untuk pembangunan digital.

#### 3.2. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

**Convergent Validity:** Hasil uji validitas konvergen menunjukkan semua indikator memiliki loading factor  $> 0,7$ , dengan nilai terendah 0,863 (Y.2) dan tertinggi 0,943 (X2.3). Hal ini mengindikasikan bahwa semua indikator valid untuk digunakan dalam model penelitian sesuai dengan kriteria Ghazali (2014) dan Latan & Ghazali (2015).

**Average Variance Extracted (AVE):** Nilai AVE untuk semua variabel melebihi ambang batas 0,5: kualitas sistem (0,838), kualitas informasi (0,876), kualitas layanan (0,812), dan kepuasan pengguna (0,783). Hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel memenuhi persyaratan validitas konvergen sesuai kriteria Fornell & Larcker (1981).

**Discriminant Validity:** Uji discriminant validity melalui cross loading menunjukkan nilai loading setiap indikator terhadap konstruksinya sendiri lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lainnya. Uji Fornell-Larcker menunjukkan nilai akar kuadrat AVE setiap variabel lebih tinggi dari nilai korelasi antar variabel, mengkonfirmasi tidak ada masalah discriminant validity.

**Composite Reliability:** Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai composite reliability ( $\rho_c$ ) semua variabel  $> 0,7$ : kualitas sistem (0,939), kualitas informasi (0,955), kualitas layanan (0,928), dan kepuasan pengguna (0,915), mengindikasikan instrumen penelitian reliabel sesuai kriteria Ghazali (2014).

### 3.3. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

**Path Coefficient:** Hasil analisis menunjukkan ketiga variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien yang melebihi threshold 0,1 (Hair et al., 2014): kualitas layanan memiliki pengaruh terbesar ( $\beta=0,352$ ), diikuti kualitas sistem ( $\beta=0,274$ ), dan kualitas informasi ( $\beta=0,239$ ).

**Coefficient of Determination (R<sup>2</sup>):** Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,760 menunjukkan bahwa 76% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen. Berdasarkan kriteria Ghazali (2014), nilai ini termasuk kategori baik ( $> 0,67$ ) dan mengkonfirmasi bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat baik.

**Uji Hipotesis (T-Test):** Semua hipotesis diterima dengan nilai t-statistics  $> 1,96$  pada tingkat signifikansi 5% (two-tailed test): H1 (kualitas sistem  $\rightarrow$  kepuasan pengguna)  $t=4,016$ ; H2 (kualitas informasi  $\rightarrow$  kepuasan pengguna)  $t=4,730$ ; H3 (kualitas layanan  $\rightarrow$  kepuasan pengguna)  $t=7,024$ . Hasil ini sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis Latan & Ghazali (2015).

**Effect Size (f<sup>2</sup>):** Analisis effect size menunjukkan kontribusi masing-masing variabel: kualitas layanan (0,461) dalam kategori besar, kualitas sistem (0,221) dan kualitas informasi (0,270) dalam kategori menengah hingga besar, sesuai dengan kriteria Cohen dalam Ghazali (2014).

**Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>):** Nilai Q<sup>2</sup> sebesar 0,547 ( $> 0$ ) menunjukkan model memiliki relevansi prediktif yang sangat baik sesuai kriteria Ghazali (2014), mengkonfirmasi kemampuan model dalam memprediksi data observasi.

**Relative Impact (q<sup>2</sup>):** Hasil analisis menunjukkan kontribusi relatif masing-masing variabel terhadap kemampuan prediktif model: kualitas layanan (42,7%), kualitas sistem (28,8%), dan kualitas informasi (28,5%), dengan total kontribusi 100%.

### 3.4. Pembahasan Temuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD di Kota Ambon. Temuan ini sejalan dengan penelitian DeLone & McLean (2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi aspek penting dalam kesuksesan sistem informasi, terutama ketika sistem berfungsi sebagai penyedia layanan. Dalam konteks aplikasi IKD, aspek responsivitas, solusi penanganan masalah, dan profesionalisme staf pendukung terbukti menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Dominasi kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi berbasis digital, aspek pelayanan manusia tetap menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna. Hal ini berbeda dengan temuan Fahmi et al. (2023) pada aplikasi Spotify yang menunjukkan Performance Expectancy sebagai faktor dominan, menunjukkan bahwa karakteristik aplikasi pemerintahan membutuhkan dukungan layanan yang lebih intensif.

Kualitas sistem menempati posisi kedua dengan koefisien jalur 0,274, menegaskan pentingnya aspek teknis seperti kemudahan penggunaan, performa aplikasi, dan keamanan data dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif. Hasil ini memperkuat temuan Septiani et al. (2020) yang menemukan bahwa kualitas sistem berperan penting dalam menentukan kepuasan pengguna sistem informasi.

Kualitas informasi, meskipun memiliki pengaruh terendah ( $\beta=0,239$ ), tetap menunjukkan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Akurasi, keterkinian, dan kelengkapan informasi yang disajikan dalam aplikasi IKD terbukti menjadi faktor yang turut membentuk kepuasan pengguna, sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean.

### 3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini memperkuat validitas model DeLone & McLean dalam konteks aplikasi pemerintahan digital di Indonesia. Sama halnya dengan temuan Budiarti et al. (2022) yang menunjukkan bahwa user experience berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi

digital, penelitian ini mengkonfirmasi pentingnya pendekatan holistik dalam mengevaluasi kesuksesan sistem informasi.

Berbeda dengan temuan Hudin & Riana (2016) yang menemukan kualitas informasi tidak signifikan pada sistem Accurate, penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi DeLone & McLean berpengaruh signifikan pada aplikasi IKD. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh karakteristik aplikasi pemerintahan yang membutuhkan informasi akurat dan terpercaya sebagai basis pengambilan keputusan administrasi kependudukan.

Temuan ini juga berbeda dengan penelitian Johan (2023) pada aplikasi e-wallet DANA yang menunjukkan kualitas informasi tidak signifikan. Dalam konteks aplikasi IKD, akurasi dan kelengkapan informasi kependudukan menjadi faktor kritis karena berhubungan langsung dengan identitas dan status legal masyarakat.

Layaknya temuan Salsa Bella & Widodo (2023) yang mengidentifikasi pentingnya aspek pelayanan dalam implementasi aplikasi IKD, penelitian ini memperkuat bukti bahwa faktor manusia dalam memberikan dukungan dan bantuan tetap krusial untuk kesuksesan implementasi teknologi digital di sektor publik.

Karakteristik unik penelitian ini adalah lokasi di Kota Ambon sebagai representasi Indonesia Timur, yang memiliki tantangan infrastruktur dan karakteristik demografis berbeda. Temuan menunjukkan bahwa model DeLone & McLean tetap valid dan dapat diadaptasi untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi di wilayah dengan karakteristik geografis dan demografis yang beragam.

### **3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penelitian ini mengungkap beberapa temuan menarik yang berkontribusi pada pemahaman implementasi aplikasi pemerintahan digital di wilayah Indonesia Timur. Pertama, meskipun infrastruktur digital di Kota Ambon masih dalam tahap pengembangan dibandingkan wilayah Jawa, tingkat adopsi aplikasi IKD mencapai 25.693 pengguna menunjukkan antusiasme masyarakat terhadap digitalisasi layanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor geografis tidak menjadi penghalang utama dalam adopsi teknologi digital ketika aplikasi memberikan nilai manfaat yang nyata.

Kedua, dominasi kualitas layanan ( $\beta=0,352$ ) sebagai faktor terkuat dalam mempengaruhi kepuasan pengguna menunjukkan karakteristik unik masyarakat di daerah yang masih sangat menghargai aspek personal dalam pelayanan. Berbeda dengan penelitian di wilayah urban yang lebih menekankan aspek teknis, masyarakat Kota Ambon lebih mengutamakan responsivitas dan profesionalisme petugas dalam memberikan bantuan.

Ketiga, nilai  $R^2$  yang tinggi (0,760) menunjukkan bahwa model DeLone & McLean sangat cocok untuk mengevaluasi aplikasi pemerintahan di konteks Indonesia, khususnya di daerah dengan karakteristik sosio-demografis yang beragam. Temuan ini memperkuat argumen bahwa model tersebut memiliki validitas universal dan dapat diadaptasi untuk berbagai konteks budaya dan geografis.

Keempat, penelitian menemukan bahwa meskipun aplikasi IKD masih menghadapi kritik terkait proses aktivasi yang rumit (berdasarkan ulasan Google Play Store), namun setelah pengguna berhasil mengaktifkan aplikasi, tingkat kepuasan mereka cukup tinggi. Hal ini menunjukkan pentingnya fokus pada user onboarding experience sebagai fase kritis dalam adopsi aplikasi pemerintahan digital.

Kelima, karakteristik demografis Kota Ambon dengan dominasi usia produktif (70,32%) berkontribusi positif terhadap adopsi teknologi digital. Temuan ini mengindikasikan bahwa bonus demografi dapat menjadi leverage dalam implementasi transformasi digital pemerintahan, khususnya di wilayah Indonesia Timur yang memiliki struktur usia serupa.

## **IV. KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa user experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD di Kota Ambon. Ketiga dimensi user experience yang diukur menggunakan model DeLone & McLean (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan) secara simultan mampu menjelaskan 76% variasi kepuasan pengguna dengan relevansi prediktif yang sangat baik.

Kualitas layanan memiliki pengaruh terkuat terhadap kepuasan pengguna ( $\beta=0,352$ ), diikuti kualitas sistem ( $\beta=0,274$ ) dan kualitas informasi ( $\beta=0,239$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi IKD berbasis teknologi digital, aspek pelayanan manusia tetap menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna.

Guna meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi IKD di Kota Ambon, disarankan untuk: (1) memprioritaskan peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan staf, penyediaan bantuan teknis yang responsif, dan pengembangan mekanisme umpan balik yang efektif; (2) mengoptimalkan kinerja sistem dengan meningkatkan kecepatan akses, keandalan sistem, dan keamanan data; (3) memastikan akurasi, keterkinian, dan kelengkapan informasi yang disajikan; (4) mengintegrasikan aplikasi dengan sistem pemerintahan elektronik lainnya untuk memperluas manfaat dan fungsi aplikasi.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada lokasi penelitian yang terbatas pada satu kota dan menggunakan desain cross-sectional, sehingga belum dapat menggambarkan perubahan kepuasan pengguna dari waktu ke waktu. Selain itu, penelitian menggunakan teknik purposive sampling yang membatasi generalisasi hasil.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work):** Disarankan untuk melakukan penelitian longitudinal pada beberapa kota di Indonesia Timur untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang implementasi aplikasi IKD di wilayah dengan karakteristik geografis serupa. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna seperti literasi digital dan karakteristik demografis spesifik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan dukungan data untuk melaksanakan penelitian ini. Terima kasih kepada Pemerintah Kota Ambon yang telah memfasilitasi akses penelitian di lima kecamatan di Kota Ambon.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden pengguna aplikasi IKD yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, dosen pembimbing Ir. Murdiyana, M.Si yang telah memberikan arahan dan bimbingan, serta civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Indonesia 2023*. Badan Pusat Statistik Indonesia.
- Budiarti, A. T., Wahyudi, F., & Ratnasari, N. (2022). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX Honeycomb. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (JUSIFOR)*, 1(2), 104–111. <https://doi.org/10.33379/jusifor.v1i2.1634>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/2900000005>
- Ditjen Dukcapil. (2024). *Identity Week 2024, Dukcapil Paparkan Keunggulan Digitalisasi Data Kependudukan Indonesia*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

<https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/identity-week-2024-dukcapil-paparkan-keunggulan-digitalisasi-data-kependudukan-indonesia>

- Eta Mirlana, D., Halim, A., Putra, R., Zalzabela Widyarningsih, A., & Khasanah, U. (2024). Pendampingan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital. *PROFICIO: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 78–85.
- Fahmi, R. U., Ghani Zahran, A., & Suwandi, S. P. (2023). Analisis User Experience Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Spotify Dengan Metode UTAUT. *Jurnal Teknologi Informasi*, 4(1), 87–96. <https://doi.org/10.46576/djtechno>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Hudin, J., & Riana, D. (2016). Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. *Journal of Information Systems*, 12(1), 1–9.
- Ikhbaluddin. (2021). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DI DESA (STUDI PADA EMPAT DESA DI KECAMATAN JATINANGOR). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*. Vol 3 No 2. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2309>
- Irma Nurdiana, & Khithoh Ayumi. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Harmoni Sosial : Jurnal Pengabdian Dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50–58. <https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>
- Johan, A. (2023). Pengaruh User Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Wallet DANA Menggunakan Metode DeLone & McLean. *Jurnal Teknik Informatika*, 8(2), 145–158.
- Kawuryan, M. W. (2019). The Improvement Of Information Technology (Website) In Supporting Governance Communication In Kota Depok, Province Of West Java. *International Journal of Kybernology*, 4(1).
- Latan, H., & Ghozali, I. (2015). *Partial Least Squares: Concepts, Techniques and Applications using SmartPLS 3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Madjid, U., Kawuryan, M. W., Averus, A., & Triyanto, T. (2024). *Communication in Digital-Based Public Services in Regional Government of West Java Province*. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 48-61. <https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3778>
- Mayasari, R., & Heryana, N. (2023). *Konsep dan Teori Desain User Experience*. PT. Neo Santara Indonesia.
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 80–88. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>

- Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*. Kementerian Dalam Negeri.
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SEVQUAL. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Teori, L., & Kepuasan Pengguna, A. (n.d.). Landasan Teori Kepuasan Pengguna. *Zona Referensi*. <https://www.zonareferensi.com/pengertian-indikator/>
- United Nations. (2024). *E-Government Survey 2024: Governing AI for Sustainable Development*. Department of Economic and Social Affairs. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. In *Information Systems Theory* (pp. 1–18). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2\\_1](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_1)
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep Dasar E-Government*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8004026>
- Wirjopranoto, S., & Azmi, Y. A. (2022). User Experience dalam Konteks Sistem Informasi Digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(2), 45–52. <https://doi.org/10.1177/03915603211046483>

