

**KUALITAS APLIKASI AKSES LANGSUNG PELAYANAN DOKUMEN
KEPENDUDUKAN CEPAT DAN AKURAT (ALPUKAT) BETAWI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DI KELURAHAN RAWA BUAYA**

Rupaida Istiati

Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email Korespondensi: rupaida30@gmail.com

ABSTRACT

Alpukat Betawi is a digital public services innovation developed to facilitate population administration services for the people of DKI Jakarta. Nevertheless, users may still encounter technical problems when accessing the application, so its quality needs to be assessed from the user's perspective. The purpose of the study was to examine the effect of Alpukat Betawi application quality on user satisfaction in Rawa Buaya Urban Village. A quantitative approach with a causal-associative method was applied. The study involved 100 respondents selected through purposive sampling. Data were obtained using questionnaires and processed with SPSS Statistics 26 through descriptive and inferential analyses. The findings demonstrate a positive and statistically significant effect of application quality on user satisfaction, indicated by a significance value of 0.000, which is below 0.05. The R Square value of 0.211 means that application quality explains 21.1% of the variation in user satisfaction, while 78.9% is attributable to other variables not examined in this study. These results underline the importance of continuously improving the quality of Alpukat Betawi so that digital population administration services can better meet community needs.

Keywords: Alpukat betawi, Application quality, User satisfaction.

ABSTRAK

Aplikasi Betawi merupakan inovasi dari pelayanan publik digital yang digunakan untuk mempermudah masyarakat DKI Jakarta memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya, pengguna masih dapat menemukan kendala teknis sehingga kualitas aplikasi perlu dinilai berdasarkan pengalaman pengguna. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas Aplikasi Alpukat Betawi terhadap kepuasan pengguna di Kelurahan Rawa Buaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Responden penelitian berjumlah 100 orang dan ditentukan melalui purposive sampling. Data diperoleh dengan kuesioner, kemudian diolah menggunakan SPSS Statistics versi 26 melalui analisis deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,211 menunjukkan bahwa kualitas aplikasi menjelaskan 21,1% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 78,9% sisanya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas Alpukat Betawi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan administrasi kependudukan digital semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Alpukat betawi, Kepuasan pengguna, Kualitas aplikasi.

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi telah mengubah cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Perluasan penggunaan internet memberikan ruang yang semakin besar bagi instansi pemerintah untuk memindahkan sebagian proses pelayanan ke media digital. Data dari Asosiasi

Penyelenggara Jasa Internet Indonesia menunjukkan bahwa pada 2022 ada sekitar 210.026.769 pengguna internet dari total populasi 278.682.600 penduduk (APJII, 2022). Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan teknologi digital telah menjadi bagian dalam kehidupan masyarakat dan sekaligus membuka peluang bagi pemerintah untuk memperluas pelayanan publik berbasis elektronik.

Digitalisasi pelayanan pada dasarnya diarahkan untuk membuat proses pemerintahan lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan mudah dijangkau. Indrajit (2016) menjelaskan bahwa *e-government* berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan serta pemberian layanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Menurut World Bank (2001), *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah, seperti jaringan internet, jaringan area luas (*wide area network*), komputasi bergerak, dan teknologi lainnya untuk mengubah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, maupun antarinstansi pemerintah. Sementara itu, menurut United Nations (2022), *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi digital oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik yang lebih mudah diakses, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan inklusif.

Di Indonesia, pengembangan layanan pemerintahan berbasis elektronik diperkuat melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan demikian, keberadaan aplikasi pelayanan publik bukan hanya persoalan penyediaan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan pemerintah menghadirkan layanan yang mudah digunakan dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Salah satu pelayanan yang mengalami proses digitalisasi ialah administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan diperlukan masyarakat untuk berbagai keperluan, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, pekerjaan, dan akses terhadap pelayanan pemerintahan lainnya. Karena itu, pelayanan administrasi kependudukan dituntut memberikan proses yang mudah, cepat, tepat, dan dapat diakses secara berkesinambungan.

Digitalisasi dapat membantu mengurangi ketergantungan pada prosedur tatap muka, termasuk antrian dan proses administratif yang memerlukan waktu lebih panjang (UU Nomor 25 Tahun 2009; Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018). Dalam konteks tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan Alpukat Betawi. Aplikasi ini berfungsi sebagai kanal pelayanan daring untuk pengajuan berbagai dokumen administrasi kependudukan, antara lain kartu keluarga, KTP-el, kartu identitas anak, akta kelahiran, akta kematian, perubahan biodata, dan layanan lainnya. Pengguna juga dapat memanfaatkan fasilitas penjadwalan serta memonitor perkembangan permohonan. Kehadiran aplikasi tersebut dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan mengurangi kebutuhan datang langsung ke kantor pelayanan.

Walaupun tujuan pengembangan Alpukat Betawi adalah memberikan pelayanan yang lebih praktis, pengalaman pengguna menunjukkan bahwa implementasinya masih menghadapi persoalan. Berdasarkan ulasan pengguna di Google Play Store, aplikasi tersebut memperoleh penilaian sekitar 1,9 dari 5 bintang berdasarkan lebih dari 12 ribu ulasan pada 2023. Keluhan yang muncul antara lain kesulitan registrasi, kegagalan login, keterlambatan kode OTP, data yang dianggap tidak valid, serta gangguan sistem. Masalah tersebut dapat menyebabkan masyarakat kembali mendatangi kantor kelurahan atau kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyelesaikan urusan yang semula diharapkan dapat dilakukan secara daring.

Menurut Tjiptono (2019), kualitas layanan digital (*e-service quality*) merupakan tingkat di mana suatu situs web atau aplikasi memfasilitasi belanja, pembelian, dan penyampaian produk/jasa secara efektif dan efisien. Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari suatu sistem yang menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, serta kemampuan sistem dalam mendukung pekerjaan pengguna (Jogiyanto: 2007). Nurjanah & Mahendra (2022) mengenai *E-Service Quality* pelayanan Alpukat Betawi menunjukkan bahwa meskipun integrasi fitur sistem terus dikembangkan, dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Cantika dan Susetyo (2022) menyatakan bahwa penggunaan Alpukat Betawi

dapat mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Johar Baru, walaupun masih terdapat hambatan berupa jaringan internet, literasi digital, dan kebutuhan sosialisasi. Dimetrio et al. (2023) menemukan bahwa penerapan Alpukat Betawi di Jakarta Timur belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan sumber daya manusia, persoalan teknis aplikasi, serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Kedua penelitian tersebut lebih menekankan implementasi dan efektivitas pelayanan, sementara penilaian kualitas aplikasi dari sudut pandang pengguna sebagai faktor yang berkaitan dengan kepuasan belum menjadi fokus utama.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat ruang penelitian mengenai hubungan kualitas aplikasi dengan kepuasan pengguna Alpukat Betawi, khususnya pada tingkat kelurahan. Karakteristik pengguna dan pengalaman ketika mengurus administrasi kependudukan dapat menghasilkan penilaian yang berbeda terhadap kualitas aplikasi. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas aplikasi Alpukat Betawi terhadap kepuasan pengguna di Kelurahan Rawa Buaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Pendekatan tersebut digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh kualitas aplikasi Alpukat Betawi terhadap kepuasan pengguna di Kelurahan Rawa Buaya, Kota Administrasi Jakarta Barat. Populasi penelitian berjumlah 13.082 pengguna aplikasi Alpukat Betawi di tahun 2023. Ukuran sampel dihitung dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% dan diperoleh 100 responden. Pemilihan responden dilakukan melalui purposive sampling, dengan kriteria berdomisili di Kelurahan Rawa Buaya dan pernah menggunakan aplikasi Alpukat Betawi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebar melalui *google form* dengan skala *likert* 4 poin. Pada penelitian ini menggunakan model Delon & McLean (2003) yang digunakan oleh Pawirosumarto (2016) dan Mahendra & Hanafi (2018) yang terdiri atas variabel bebas (X) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pengguna. Namun, pada penelitian ini kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan digabung menjadi satu variabel X yaitu kualitas aplikasi. Jadi, ketiga dimensi tersebut diperlakukan sebagai indikator yang secara bersama-sama merepresentasikan kualitas aplikasi.

Untuk uji coba instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan *SPSS Statistics* versi 26. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali: 2021). Instrumen penelitian untuk variabel kualitas aplikasi terdiri dari 20 item pernyataan terdiri dari 9 item kualitas sistem, 5 item kualitas informasi, dan 6 item kualitas layanan. Sedangkan variabel kepuasan pengguna memiliki 5 item pernyataan. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment Pearson*, adapun pernyataan dinyatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel. Nilai r tabel pada dalam penelitian ini sebesar 0,361. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,361. Uji reliabilitas menurut Ghozali (2021), variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$. Semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh, maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitas instrumen penelitian. Uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas aplikasi (X) sebesar 0,903 dan variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,855. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga seluruh item pernyataan pada variabel X dan variabel Y dinyatakan reliabel. Teknik analisis data dilakukan menggunakan *SPSS Statistics* versi 26 dengan uji statistik deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t . Pengujian hipotesis menggunakan taraf signifikansi 5%. H_0 ditolak dan H_1 diterima jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau nilai t hitung lebih besar daripada t tabel (Sugiyono, 2022).

PEMBAHASAN

Karakteristik responden menunjukkan bahwa pengguna perempuan merupakan kelompok terbesar, yaitu 67%, sedangkan laki-laki 33%. Responden berasal dari beberapa kelompok pekerjaan, antara lain pelajar atau mahasiswa, wiraswasta atau pengusaha, ibu rumah tangga, karyawan swasta, dosen/guru, tidak

bekerja, dan kelompok pekerjaan lainnya. Karyawan swasta sebanyak 45 responden (45%), ibu rumah tangga sebanyak 25 responden (25%), pelajar/mahasiswa sebanyak 15 responden (15%), dosen/guru sebanyak 3 responden (3%), wiraswasta sebanyak 2 responden (2%), lainnya sebanyak 4 (4%), dan tidak bekerja sebanyak 6 responden (6%). Dari kelompok tersebut, pengguna didominasi oleh karyawan swasta. Dalam penelitian ini memiliki usia yang sangat beragam. Untuk rentang usia yang paling banyak menggunakan aplikasi adalah usia 17-25 tahun sebanyak 40 responden, usia 26-35 tahun sebanyak 36 responden (36%), usia 36-45 tahun sebanyak 22 responden (22%), dan usia > 45 tahun sebanyak 2 responden (2%).

Analisis Deskriptif

Teknik analisis yang dilakukan pada proses ini adalah dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) setiap butir pernyataan yang kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori yang telah ditetapkan melalui uji kecenderungan. Pada variabel Kualitas Aplikasi (X), rata-rata skor setiap butir berada pada rentang 2,57–3,28. Pernyataan tentang tampilan aplikasi memperoleh nilai rata-rata paling tinggi, yaitu 3,28 dan termasuk kategori Sangat Baik. Sementara itu, skor terendah sebesar 2,57 terdapat pada pernyataan mengenai kepedulian aplikasi terhadap kepentingan pengguna dan termasuk kategori Baik. Dimensi kualitas sistem memperoleh penilaian relatif paling tinggi. Pengguna menilai tampilan aplikasi cukup menarik dan mudah dipahami. Sebaliknya, nilai yang lebih rendah pada kualitas layanan menunjukkan bahwa dukungan kepada pengguna ketika mengalami kendala masih dapat diperkuat. Secara keseluruhan, variabel Kualitas Aplikasi berada dalam kategori Baik.

Untuk variabel Kepuasan Pengguna (Y), rata-rata jawaban berkisar antara 2,85 sampai 3,31. Nilai tertinggi, yaitu 3,31 dan termasuk kategori Sangat Baik, terdapat pada pernyataan bahwa aplikasi membantu pengguna menyelesaikan layanan kependudukan secara efisien. Nilai paling rendah sebesar 2,85 terdapat pada penilaian kepuasan penggunaan aplikasi secara umum dan masih berada dalam kategori Baik. Dengan demikian, kepuasan pengguna secara keseluruhan termasuk kategori Baik.

Uji Normalitas dan Uji Linearitas

Tabel 1: Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Unstandardized Residual
N	100
Test Statistic (Absolute)	0,063
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai 0,200 lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Hasil juga didukung oleh grafik Normal Probability Plot (P-P Plot), yang menunjukkan titik-titik residual menyebar mengikuti arah garis diagonal tanpa penyimpangan berarti. Hasil uji linearitas diperoleh nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar 0,385 lebih besar dari 0,05, sehingga hubungan antara Kualitas Aplikasi (X) dan Kepuasan Pengguna (Y) memenuhi asumsi linearitas.

Tabel 2: Hasil Uji Linearitas

Sumber Variasi	F	Sig.
Linearity	26,714	0,000
Deviation from Linearity	1,081	0,385

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Kualitas Aplikasi (X) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Tabel 3: Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	6,160	1,826	3,374	0,001
Kualitas Aplikasi	0,159	0,031	5,112	0,000

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

Hasil regresi menghasilkan konstanta sebesar 6,160 dan koefisien Kualitas Aplikasi sebesar 0,159. Dengan demikian, persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 6,160 + 0,159X$. Konstanta 6,160 menunjukkan nilai prediksi kepuasan pengguna ketika nilai kualitas aplikasi berada pada titik nol. Koefisien 0,159 yang bernilai positif menunjukkan kecenderungan bahwa kenaikan satu satuan kualitas aplikasi diikuti peningkatan kepuasan pengguna sebesar 0,159 satuan, dengan asumsi faktor lain tetap.

Koefisien Determinasi (R^2)**Tabel 4: Hasil Uji Koefisien Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,459	0,211	0,202	2,278

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

Nilai R sebesar 0,459 dan R Square sebesar 0,211, sedangkan Adjusted R Square sebesar 0,202 dengan Standard Error of the Estimate 2,278. Nilai R Square 0,211 berarti kualitas aplikasi menjelaskan 21,1% variasi kepuasan pengguna. Adapun 78,9% variasi lainnya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai korelasi 0,459 menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan sedang antara kedua variabel. Dengan demikian, kualitas aplikasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, meskipun masih terdapat faktor-faktor lain yang memiliki kontribusi lebih besar terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Uji Hipotesis (Uji t)

Untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak, maka digunakan uji t dengan melihat pada nilai t dan Sig., pada tabel di bawah ini.

Tabel 5: Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.
Kualitas Aplikasi	5,112	1,984	0,000

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

Nilai t hitung 5,112 lebih besar daripada t tabel 1,984 dan taraf signifikansi 5%. Nilai signifikansi 0,000 juga lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, kualitas aplikasi Alpukat Betawi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di Kelurahan Rawa Buaya.

Dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Aplikasi dan Kepuasan Pengguna berada dalam kategori baik. Temuan ini memperlihatkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap aplikasi sekaligus merasakan tingkat kepuasan yang cukup baik. Dalam penelitian ini, konsep kualitas aplikasi dibentuk dengan menggabungkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai tiga dimensi yang menggambarkan mutu aplikasi berdasarkan model DeLone dan McLean (2003). Kualitas sistem memperoleh penilaian yang relatif baik. Aplikasi dipandang cukup mudah

digunakan, mempunyai tampilan yang baik, dan membantu masyarakat memperoleh layanan kependudukan. Kemudahan penggunaan menjadi bagian penting dari layanan digital karena prosedur yang sederhana dapat mengurangi hambatan ketika masyarakat mengakses pelayanan pemerintah. Penilaian yang tinggi terhadap tampilan juga menunjukkan bahwa aspek antarmuka dapat mendukung pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi. Pada kualitas informasi, responden memberikan penilaian baik terhadap informasi yang tersedia. Informasi yang berkaitan dengan persyaratan administrasi kependudukan perlu disampaikan secara jelas, tepat, relevan, dan mudah dipahami. Informasi yang memenuhi karakteristik tersebut dapat membantu masyarakat mengambil langkah yang benar dalam mengajukan layanan serta memperkuat keyakinan terhadap aplikasi sebagai media pelayanan pemerintah. Kualitas layanan juga berada pada kategori baik, tetapi hasil pengukuran memperlihatkan masih ada aspek yang perlu diperhatikan. Dukungan ketika pengguna mengalami gangguan atau kendala teknis menjadi salah satu bagian yang perlu diperkuat. Perbaikan bukan hanya menyangkut fungsi aplikasi, tetapi juga kemampuan penyelenggara dalam memberikan respons dan membantu pengguna sampai permasalahan terselesaikan. Dengan demikian, kualitas sistem dan kualitas layanan perlu dikembangkan secara beriringan.

Sejalan dengan hasil penelitian Nurjanah & Mahendra (2022) menunjukkan bahwa pelayanan aplikasi Alpukat Betawi masuk dalam penilaian yang baik oleh responden. penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas aplikasi merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital. Ishak et al. (2022) bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa sistem yang mudah digunakan, stabil, serta mampu menyajikan informasi yang akurat akan meningkatkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan berbasis digital. Hasil yang sejalan juga ditemukan oleh Ardianto (2023) pada aplikasi Mobile JKN, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kemudahan akses layanan, kecepatan respons, serta kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berbasis aplikasi.

Kepuasan pengguna yang berada dalam kategori baik menunjukkan bahwa Alpukat Betawi secara umum telah mampu memenuhi sebagian besar harapan responden. Pengguna menilai aplikasi dapat membantu proses administrasi kependudukan secara lebih efisien. Kepuasan tersebut tidak hanya terbentuk dari berfungsinya fitur teknis, tetapi juga dari keseluruhan pengalaman ketika menggunakan layanan, seperti memahami menu, memperoleh informasi, menjalankan proses pengajuan, serta mendapatkan bantuan ketika muncul masalah. Beberapa aspek yang dapat menjadi perhatian dalam pengembangan Alpukat Betawi adalah stabilitas sistem, penyempurnaan fitur, kecepatan proses dan respons, kelengkapan informasi, serta dukungan bagi pengguna ketika terjadi kendala. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat memperkuat pengalaman pengguna di Kelurahan Rawa Buaya dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi Alpukat Betawi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di Kelurahan Rawa Buaya. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang digunakan sebagai dimensi pembentuk kualitas aplikasi mempunyai keterkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Rawa Buaya. Semakin baik kualitas aplikasi yang dirasakan pengguna, semakin tinggi kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Aplikasi yang mudah digunakan, menyediakan informasi yang jelas dan akurat, mampu menjalankan proses dengan baik, serta didukung respons layanan yang memadai akan lebih mampu memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan kualitas Alpukat Betawi perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan digital.

REFERENSI

- Ardianto, I. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN di wilayah Kota Depok*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2022). *Survei penetrasi internet Indonesia 2022*. Diakses dari https://apjii.or.id/berita/d/apjii-di-indonesia-digital-outlook-2022_857
- Cantika, M., & Susetyo. (2022). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 85–98.
- Dimetrio, N., Setianingsih, E. L., & Lituhayu, D. (2023). *Dimensi-Dimensi dalam Ketidakefektifan Penerapan Aplikasi Alpukat Betawi di Kota Jakarta Timur*. *Journal of Management and Public Policy*, 12(4), 190–208.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. (2022). *Aplikasi Alpukat Betawi*. Diakses dari <https://kependudukanpsipil.jakarta.go.id/layanan-online/>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Ishak, R., Koniyo, M. H., & Pakaya, N. (2022). Analisis pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP) menggunakan model DeLone dan McLean. *JSIK: Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(1), 15–24.
- Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Mahendra, I., & Hanafi, B. (2018). Analisis keberhasilan website resmi Universitas Borobudur menggunakan Delone & McLean Model. *Jurnal Ilmu Komputer*, 7(1), 23–29.
- Nurjanah, S., & Mahendra, W. (2022). E-Service Quality pada Pelayanan Kependudukan Elektronik Alpukat Betawi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 174–187.
- Pawirosumarto, Suharno. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. Diakses dari <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>
- World Bank. (2001). *The e-government handbook for developing countries*. Diakses dari <https://documents1.worldbank.org/curated/en/317081468164642250/pdf/320450egovhandbook01public12002111114.pdf>