



Peran Kualitas Layanan Digital, Literasi Digital, dan Kepercayaan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Arif Sabarno^{1*}, H. Machin², Ach. Muzajjad³

Manajemen, Ekonomi, Universitas Darul ‘Ulum Jombang, Jombang, Indonesia^{1,2,3}

*Email Korespodensi: arifsabarno19@gmail.com

Diterima: 13-09-2026 | Disetujui: 18-09-2026 | Diterbitkan: 20-09-2026

ABSTRACT

Digital transformation in public services is a key part of changing how government works to better serve people. At the Department of Population and Civil Registration in Jombang Regency, this change is focused on improving the quality of services for the community. This study looks into how digital service quality, how much people know about digital tools, and how much they trust the government affects their satisfaction with using digital services. It checks both the individual impact of each factor and how they work together. The research uses a survey method and collects data from people who use digital services at the Department of Population and Civil Registration in Jombang Regency. The study uses a purposive sampling method, which means participants are chosen based on their relevance to the topic. The findings show that each of these factors digital service quality, digital literacy, and public trust has a positive and meaningful impact on how satisfied people are with the services. When all three are considered together, they have a strong combined effect on service satisfaction. To make people more satisfied, it's important to improve digital skills among the public and build confidence in the safety and reliability of digital services related to population and civil registration.

Keywords: Digital Service Quality; Digital Literacy; Public Trust; Service Satisfaction.

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan bagian penting dari reformasi birokrasi layanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang bertujuan untuk mengetahui pada pengaruh kualitas layanan digital, tingkat literasi digital, dan tingkat kepercayaan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, baik secara terpisah maupun secara bersamaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang menggunakan layanan digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara terpisah, kualitas layanan digital, tingkat literasi digital, dan tingkat kepercayaan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan masyarakat. Selain itu, hasil uji simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut secara bersamaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, diperlukan pengembangan literasi digital di kalangan masyarakat, serta penguatan kepercayaan publik terhadap keamanan dan kredibilitas layanan administrasi

kependudukan berbasis digital.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Digital; Literasi Digital; Kepercayaan Public; Kepuasan Layanan.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Sabarno, A., Machin, H. ., & Muzajjad, A. . (2026). Peran Kualitas Layanan Digital, Literasi Digital, dan Kepercayaan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2(3), 3874-3892. <https://doi.org/10.63822/b1ttpz80>

PENDAHULUAN

Transformasi digital merupakan faktor penting dalam reformasi administrasi dan peningkatan mutu layanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang semakin cepat, pemerintah diharapkan mampu mengimplementasikan sistem digital demi menciptakan layanan yang lebih efisien, cepat, dan transparan. Laporan *E-Government Development Index* (EGDI) dari Perserikatan Bangsa-Bangsa menunjukkan bahwa Indonesia telah naik peringkat dari posisi 77 ke posisi 64 dunia pada tahun 2024 (Nations, 2024). Pencapaian ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk memperkuat infrastruktur layanan digital, termasuk melalui program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) terus mendorong percepatan digitalisasi birokrasi, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu wujud nyata dari pelaksanaan SPBE dan penerapan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah digitalisasi layanan administrasi penduduk yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang, yang diimplementasikan melalui pengembangan sistem layanan digital dan pelaksanaan forum konsultasi publik untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam memperkuat layanan.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, keberhasilan layanan digital sangat ditentukan oleh kemampuan sistem dalam menyediakan pengalaman layanan yang cepat, tepat, dan personal. Layanan administrasi yang memanfaatkan teknologi, seperti aplikasi untuk permohonan KTP elektronik, akta kelahiran, atau KK secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, merupakan wujud nyata dari perubahan digital (Al-Hawari & Mouakket, 2020). Kualitas layanan digital yang dirasakan pengguna, serta kemudahan akses, secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan digital (Yamin & Setyarko, 2025). Layanan digital yang cepat dan tidak mengalami gangguan teknis dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan masalah teknis, sistem navigasi yang membingungkan, serta fitur digital yang tidak responsif dapat menciptakan persepsi negatif terhadap penyelenggara layanan. Karena itu, kualitas layanan digital menjadi indikator utama persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan, yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat (Noventa, 2025).

Literasi digital masyarakat sangat penting untuk mendukung keberhasilan penerapan layanan digital di sektor publik. Dalam layanan publik, literasi digital memungkinkan masyarakat mengakses dan menggunakan layanan secara tepat. Ketimpangan literasi digital menciptakan kesenjangan digital yang dapat menghambat keberhasilan transformasi layanan pemerintah. Masyarakat dengan tingkat literasi digital yang baik lebih cepat memahami proses administrasi daring dan lebih mampu beradaptasi dengan inovasi pelayanan publik yang efektif (Astuti, 2023). Literasi digital bukan hanya tentang kemampuan mengoperasikan perangkat dan aplikasi, tetapi juga mengenai pemahaman tentang cara berperilaku di dunia maya, aturan beretika dalam berinteraksi secara daring, serta kesadaran mengenai masalah keamanan dan perlindungan data pribadi. Literasi digital berdampak positif dan nyata terhadap pengambilan keputusan seseorang dalam menggunakan layanan keuangan digital, yang menunjukkan seberapa siap mereka dalam menerima sistem berbasis teknologi (Novinda dkk., 2025).

Kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah merupakan salah satu dasar utama dalam pelaksanaan layanan digital. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah sangat

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, keamanan data, dan transparansi informasi (Sirajuddin & Atrianingsi, 2020). Dalam layanan publik digital, kepercayaan masyarakat mencakup keyakinan bahwa sistem layanan aman, data pribadi dilindungi, dan tidak ada penyalahgunaan informasi. Kepercayaan ini merupakan dasar yang krusial untuk keberhasilan pelaksanaan *e-government* karena sistem digital mengharuskan masyarakat memberikan data pribadi dan bergantung pada mekanisme elektronik yang tidak dapat terlihat secara langsung (Kim & Park, 2021).

Namun, krisis kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik di masa kini sangat dipengaruhi oleh beredarnya informasi palsu dan rendahnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Informasi yang beredar di media sosial sering kali tidak terverifikasi, namun cepat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja dan integritas lembaga pemerintah (Suriadi, 2025). Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik sangat bergantung pada kombinasi antara sikap petugas dan cara kerja sistem pelayanan. Namun, ditemukan beberapa kendala, seperti waktu pelayanan yang tidak efisien dan fasilitas pendukung yang kurang memadai, sehingga memengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan kualitas sumber daya manusia, disediakan fasilitas digital, serta diperbaiki sistem antrean agar layanan publik lebih efektif dan efisien (Fitriyadi dkk., 2023).

Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh ketidakstabilan jaringan dan rendahnya literasi digital di kalangan sebagian masyarakat, yang menyebabkan keluhan dan mengurangi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, pemerintah daerah disarankan untuk meningkatkan infrastruktur digital, memperkuat sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi, serta memastikan layanan bantuan teknis yang cepat dan responsif (Lubis & Ginting, 2023). Kualitas layanan digital (efisiensi, keamanan, pemenuhan, ketersediaan) serta kualitas layanan pemulihan (*e-recovery*) secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik digital. Kepuasan layanan sendiri merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik (Yovian & Pratama, 2025).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat adalah hal penting dalam menciptakan rasa puas terhadap layanan berbasis digital. Tanpa rasa percaya terhadap integritas dan keamanan lembaga, masyarakat cenderung ragu untuk menggunakan layanan daring, terutama ketika layanan tersebut melibatkan data pribadi seperti dokumen kependudukan. Meskipun demikian, penelitian sebelumnya hanya fokus pada hubungan antara kepercayaan publik dan kepuasan layanan secara umum, tanpa melihat bagaimana kepercayaan tersebut terbentuk dari kualitas layanan digital dan kemampuan literasi masyarakat. Karena itu, dibutuhkan penelitian yang lebih menyeluruh. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan dalam konteks bisnis seperti *e-commerce*, perbankan digital, atau sektor jasa swasta. Masih jarang ada penelitian yang mengkaji fenomena ini dalam konteks pelayanan publik.

Studi ini memiliki pentingnya akademis dan praktis untuk mengeksplorasi bagaimana kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan masyarakat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan layanan di Dispendukcapil Kabupaten Jombang sebagai landasan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan di lembaga pemerintah daerah. Perubahan layanan publik ke digital telah menjadi fokus utama nasional, terutama setelah pelaksanaan SPBE yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pemerintahan yang transparan, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Di Kabupaten Jombang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menawarkan berbagai layanan digital, termasuk pengajuan dokumen secara daring melalui aplikasi dan situs resmi. Namun,

keluhan dari masyarakat tetap ada, mulai dari ketidakstabilan sistem hingga minimnya informasi tentang penggunaan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa ada ketidaksesuaian antara ketersediaan layanan digital dengan perbaikan kualitas sistem, keterampilan pengguna (literasi digital), dan tingkat kepercayaan masyarakat. Menyusul fenomena tersebut, sangat krusial untuk melakukan penelitian mendalam tentang bagaimana kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan publik secara bersamaan berpengaruh pada kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini difokuskan pada peran kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan publik dalam meningkatkan kepuasan layanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang. Mengacu pada latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan layanan di Dispendukcapil Kabupaten Jombang, apakah literasi digital berpengaruh terhadap kepuasan layanan di Dispendukcapil Kabupaten Jombang, apakah kepercayaan publik berpengaruh terhadap kepuasan layanan di Dispendukcapil Kabupaten Jombang, serta apakah kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan publik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan layanan di Dispendukcapil Kabupaten Jombang.

Berlandaskan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan layanan masyarakat di Dispendukcapil Kabupaten Jombang, untuk mengetahui pengaruh literasi digital terhadap kepuasan layanan masyarakat di Dispendukcapil Kabupaten Jombang, untuk mengetahui pengaruh kepercayaan publik terhadap kepuasan layanan masyarakat di Dispendukcapil Kabupaten Jombang, serta untuk mengetahui pengaruh simultan antara kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan publik terhadap kepuasan layanan masyarakat di Dispendukcapil Kabupaten Jombang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan data numerik dan statistik untuk mengumpulkan serta menganalisis data melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan dengan pendekatan analisis deskriptif (Sugiyono, 2018). Sumber data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu masyarakat yang menggunakan layanan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang. Penelitian ini terdiri atas empat variabel, yaitu kualitas layanan digital (X1), literasi digital (X2), dan kepercayaan publik (X3) sebagai variabel independen, serta kepuasan layanan (Y) sebagai variabel dependen.

Objek dan Subjek Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan publik terhadap kepuasan layanan di Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan digital di Dispendukcapil Kabupaten Jombang, sedangkan objek penelitian ini adalah Dispendukcapil Kabupaten Jombang.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dispendukcapil Kabupaten Jombang, yang beralamat di Jalan KH. Wahid Hasyim No. 143, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61417. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Oktober 2025. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Oktober 2025 hingga Februari 2026. Tahapan kegiatan penelitian dimulai dengan penyusunan proposal pada bulan Oktober 2025, dilanjutkan dengan bimbingan proposal pada bulan November 2025. Selanjutnya, seminar proposal dilaksanakan pada bulan Desember 2025. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Januari 2026, kemudian penyusunan hasil penelitian dan sidang hasil dilaksanakan pada bulan Februari 2026. Rancangan kegiatan penelitian ini disusun secara sistematis agar proses penelitian dapat berjalan sesuai jadwal yang telah ditetapkan (Data diolah, 2025).

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi, yaitu keseluruhan subjek yang akan diukur dan merupakan unit yang diteliti. Dalam sebuah penelitian, data yang tepat sangat penting agar hasil penelitian sesuai dengan ketentuan dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya (Sugiyono, 2018). Populasi adalah sekumpulan benda atau subjek yang memiliki data yang dicari oleh peneliti dan menjadi dasar untuk membuat kesimpulan (Malhotra, 2020). Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang melakukan layanan digital di Dispendukcapil Kabupaten Jombang.

Sampel merupakan sebagian dari karakteristik serta jumlah yang dimiliki populasi (Sugiyono, 2018), sedangkan sampel adalah unit dasar yang terdiri dari elemen-elemen dalam populasi yang akan dipilih sebagai sampel (Malhotra, 2020).

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling adalah cara memilih sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2022). Pemilihan sampel dengan *purposive sampling* dilakukan karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai, sehingga sampel yang dipilih ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang harus dipenuhi. Adapun pertimbangan peneliti dalam menentukan sampel adalah warga Kabupaten Jombang yang pernah menggunakan layanan digital Dispendukcapil minimal satu kali dalam enam bulan terakhir, berusia minimal 17 tahun, dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

Dalam menentukan ukuran sampel, jika jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, digunakan rumus sesuai teori Malhotra, yaitu setidaknya empat atau lima kali jumlah item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner (Malhotra, 2006). Dengan rumus tersebut, perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = 5 \times \text{jumlah indikator variabel}$$

$$n = 5 \times 17$$

$$n = 85$$

Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 85 responden yang menggunakan layanan digital di Dispendukcapil Kabupaten Jombang.

Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer. Sumber data primer adalah data yang berasal langsung dari sumber asli dan dikumpulkan oleh peneliti sendiri untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Data primer ini diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara atau angket (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil observasi dan jawaban peserta kuesioner yang menggunakan layanan digital di Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Sementara itu, data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumen yang dikelola (Sugiyono, 2022). Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen yang diperoleh dari Dispendukcapil Kabupaten Jombang.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dari berbagai sumber, baik primer maupun sekunder, yang berguna untuk mendukung proses penelitian. Teknik ini dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan seperti wawancara, angket atau kuesioner, observasi, atau gabungan dari ketiga pendekatan tersebut, tergantung tujuan dan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2022). Penelitian ini menggunakan teknik observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu masyarakat Jombang. Untuk mengukur persepsi responden, penelitian ini menggunakan Skala Likert, yaitu alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Dengan menggunakan Skala Likert, variabel yang akan diukur dapat dijelaskan lebih rinci melalui indikator-indikator variabel. Selanjutnya, indikator-indikator tersebut menjadi dasar dalam menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2018). Adapun lima poin Skala Likert disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 1. Pengukuran Skala Likert

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2018

Dalam kuesioner ini, penulis memuat pertanyaan dan pernyataan terkait kualitas layanan digital, literasi digital, kepercayaan publik, serta kepuasan layanan masyarakat. Responden diharapkan mengisi kuesioner dengan memilih salah satu jawaban yang tersedia untuk setiap pertanyaan dan pernyataan.

Definisi Operasional Variabel

Variabel operasional adalah kegiatan atau proses yang dilakukan oleh peneliti untuk mengurangi tingkat abstraksi dari suatu konsep sehingga konsep tersebut dapat diukur. Variabel operasional adalah proses menghubungkan definisi konseptual dengan teknik atau cara tertentu untuk mengukur sesuatu (Zulganef, 2018). Dengan kata lain, definisi operasional adalah penjelasan mengenai langkah-langkah atau operasi yang akan dilakukan untuk mengatur suatu konsep. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas (independen), yaitu kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan publik, serta satu variabel

terikat (dependen), yaitu kepuasan layanan. Definisi operasional variabel disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Pengertian	Indikator
1	Kualitas layanan digital (X1)	Tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap layanan yang disediakan melalui platform teknologi informasi dan komunikasi (TIK), meliputi aspek fungsionalitas, keandalan, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan	Tangibilitas (bukti fisik), reliabilitas (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empati
2	Literasi digital (X2)	Pemahaman dan keterampilan individu dalam menggunakan media digital, termasuk perangkat komunikasi dan jaringan internet	Digital skills, digital culture, digital ethics, digital safety
3	Kepercayaan publik (X3)	Keinginan dan komitmen semua anggota masyarakat atau kelompok untuk meyakini otoritas atau kekuasaan yang dimiliki pemerintah untuk merealisasikan kebijakan yang telah ditentukan sesuai dengan penerapannya	Komitmen yang kredibel (credible commitment), ketulusan atau kebajikan (benevolence), kejujuran (honesty), kompetensi (competency), keadilan (fairness)
4	Kepuasan layanan (Y)	Perasaan yang muncul dari seseorang (pelanggan) ketika membandingkan hasil atau layanan yang diterima dengan harapan mereka	Kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan

Sumber: Data primer diolah, 2025

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang dilakukan setelah semua data dari responden dikumpulkan. Metode kuantitatif adalah cara untuk menganalisis dan mengelola data dari hasil kuesioner. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode statistik agar hasilnya benar dan konsisten. Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan bantuan SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dalam beberapa tahap, yakni uji validitas dan uji reliabilitas alat pengumpulan data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis.

Dalam proses analisis data, terdapat beberapa kegiatan seperti mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, membuat tabel data sesuai dengan variabel dari semua responden, menampilkan data untuk setiap variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2018). Analisis data yaitu proses mempelajari dan mengolah data untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan informasi penting yang terkandung di dalamnya (Kosmos, 2023).

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap kualitas data, yang terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengukur validitas pernyataan kuesioner menggunakan *product moment Pearson*, dengan cara mengkorelasikan masing-masing item pernyataan kuesioner dan membandingkan r tabel dengan r hitung (Sugiyono, 2022). Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila r hitung $> r$ tabel atau $\text{sig} < 0,05$, maka H_0 ditolak; apabila r hitung $< r$ tabel atau $\text{sig} > 0,05$, maka H_0 diterima; dan nilai r tabel pada $\alpha = 5\%$ dengan $db = n - 2$.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel

(Sugiyono, 2022). Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Menurut Sugiyono (2022), jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 maka item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel; sebaliknya, apabila nilai *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60 maka item pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear berganda. Pengujian ini dilakukan untuk memberikan kepastian agar koefisien regresi tidak bias, konsisten, dan memiliki ketepatan dalam estimasi (Ghozali, 2018a). Uji asumsi klasik bertujuan menganalisis apakah model regresi yang digunakan merupakan model terbaik (Muchlisin, 2021). Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2021). Data yang berdistribusi normal dikatakan valid dalam uji statistik. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* (Nuzulia, 2023). Hipotesis yang digunakan adalah H_0 : data residual terdistribusi secara normal, dan H_a : data residual tidak terdistribusi secara normal. Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai $\text{sig} < 0,05$, maka H_0 ditolak; dan apabila nilai $\text{sig} > 0,05$, maka H_0 diterima.

Uji multikolinearitas bertujuan mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi atau hubungan antarvariabel independen (Ghozali, 2018b). Model regresi dikatakan baik ketika tidak ada korelasi antarvariabel independen (Ghozali, 2021). Untuk menguji ada atau tidaknya multikolinearitas, dapat dilihat dari *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai $\text{VIF} \geq 10$ atau *tolerance* $< 0,1$, maka ada gejala multikolinearitas; dan jika nilai $\text{VIF} \leq 10$ atau *tolerance* $> 0,1$, maka tidak ada gejala multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2021). Cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Dasar analisisnya adalah jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas; dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018a).

Regresi linear berganda adalah jenis model regresi linear yang menggunakan lebih dari satu variabel bebas atau prediktor (Sudariana & Yoedani, 2022). Dalam bahasa Inggris, istilah ini disebut *multiple linear regression*. Persamaan regresi linear berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad (1)$$

Keterangan:

Y = kepuasan layanan masyarakat

a = konstanta (intersep)

b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi masing-masing variabel independen

X_1 = kualitas layanan digital

X_2 = literasi digital

X_3 = kepercayaan publik

e = error (tingkat kesalahan pengukuran/faktor pengganggu)

Interpretasi hasil regresi dilakukan dengan melihat nilai koefisien dan tingkat signifikansi (p -value). Apabila nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka variabel independen dianggap berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Nilai koefisien regresi menunjukkan arah dan besarnya pengaruh setiap variabel bebas terhadap kepuasan masyarakat.

Uji hipotesis dalam penelitian ini meliputi uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau nilai signifikansi uji t kurang dari $0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara individu terhadap variabel dependen (Sentiyanah, 2021). Hipotesis yang digunakan adalah $H_0: \beta_i = 0$ (variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara parsial), dan $H_1: \beta_i \neq 0$ (variabel bebas berpengaruh signifikan secara parsial), dengan tingkat signifikansi α sebesar $0,05$.

Uji F digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, dengan kelayakan model yang dihasilkan pada tingkat α sebesar 5% . Jika nilai signifikansi uji $F < 0,05$, maka model yang digunakan layak dan dapat dipergunakan untuk analisis berikutnya (Ghozali, 2018b; Sentiyanah, 2021). Hipotesis yang digunakan adalah H_0 : secara simultan tidak ada pengaruh signifikan antara X_1, X_2, X_3 dengan Y ; dan H_1 : secara simultan ada pengaruh signifikan antara X_1, X_2, X_3 dengan Y . Apabila nilai signifikan $F < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima; sebaliknya, apabila nilai signifikan $F > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Uji koefisien determinasi ($Adjusted R^2$) dilakukan untuk mengetahui seberapa baik model mampu menjelaskan pengaruh bersama dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Nilai koefisien determinasi berkisar antara $0-1$. Jika nilai R^2 kecil, kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas; sedangkan jika nilai R^2 mendekati 1 , berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Siregar dkk., 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 85 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan diolah menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25. Variabel yang diteliti meliputi kualitas layanan digital (X_1), literasi digital (X_2), dan kepercayaan publik (X_3) sebagai variabel independen, serta kepuasan layanan (Y) sebagai variabel dependen.

Gambaran Umum Objek Penelitian

Dispendukcapil Kabupaten Jombang merupakan instansi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat, seperti perekaman dan penerbitan KTP elektronik, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta

perkawinan, dan dokumen kependudukan lainnya. Instansi ini berlokasi di Jalan KH. Wahid Hasyim No. 137, Kelurahan Kepanjen, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Pelayanan diberikan dengan mengedepankan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan pemanfaatan teknologi. Berbagai inovasi layanan digital yang dikembangkan antara lain BESTAN (Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Adminduk), CAK DULADI (Cetak Akta Duduk Langsung Jadi), RESTUNYA DIAH (Rekam Sebelum Tujuh Belas Tahun Nyaman di Sekolah), PAK KIAI SALEH (Pelayanan Cetak KIA Kerja Sama dengan Sekolah), SISCA MANIS (Sistem Scan Lima Menit Selesai), CAK NGATESO (Cetak Pengajuan Teko Deso), NING YAONAH (Nikmatnya Ngrantri Pelayanan Online di Rumah), Pelayanan *Three In One*, serta layanan pengaduan melalui *WhatsApp* dan media sosial.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini ditinjau dari jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dan usia disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Keterangan	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	49	57,65
	Laki-laki	36	42,35
Total		85	100
Usia	≤ 20 tahun	41	48,24
	21–30 tahun	26	30,59
	31–40 tahun	12	13,47
	41–50 tahun	4	4,71
	> 50 tahun	2	2,99
Total		85	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3, responden didominasi oleh perempuan, yaitu 49 orang (57,65%), sedangkan laki-laki sebanyak 36 orang (42,35%). Ditinjau dari usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia ≤ 20 tahun, yaitu 41 orang (48,24%), diikuti usia 21–30 tahun sebanyak 26 orang (30,59%), usia 31–40 tahun sebanyak 12 orang (13,47%), usia 41–50 tahun sebanyak 4 orang (4,71%), dan usia > 50 tahun sebanyak 2 orang (2,99%). Data ini menunjukkan bahwa pengguna layanan digital Dispendukcapil Jombang didominasi oleh generasi muda dan usia produktif awal yang cenderung lebih cepat beradaptasi dengan teknologi digital.

Selanjutnya, distribusi responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	42	49,41
Karyawan Swasta	16	18,82
Wirausaha	10	11,76
Pegawai Negeri	4	4,71
Lainnya	13	15,29
Total	85	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4, mayoritas responden adalah pelajar atau mahasiswa, yaitu 42 orang (49,41%), diikuti karyawan swasta sebanyak 16 orang (18,82%), kategori pekerjaan lainnya sebanyak 13 orang (15,29%), wirausaha sebanyak 10 orang (11,76%), dan pegawai negeri sebanyak 4 orang (4,71%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital Dispendukcapil Jombang digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat dengan latar belakang sosial dan kebutuhan administrasi yang beragam.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul melalui nilai rata-rata (*mean*), minimum, maksimum, dan standar deviasi (Ghozali, 2021). Hasil analisis deskriptif variabel kualitas layanan digital, literasi digital, kepercayaan publik, dan kepuasan layanan disajikan pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Kualitas Layanan Digital (X1)	85	1	5	2,89–3,01	0,961–1,121
Literasi Digital (X2)	85	1	5	3,20–3,27	0,936–1,028
Kepercayaan Publik (X3)	85	1	5	3,04–3,11	0,908–1,024
Kepuasan Layanan (Y)	85	2	5	2,96–3,04	0,567–0,664

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 5, variabel kualitas layanan digital memiliki nilai rata-rata antara 2,89 hingga 3,01, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas layanan digital berada pada kategori cukup. Variabel literasi digital memiliki nilai rata-rata antara 3,20 hingga 3,27, yang menunjukkan bahwa literasi digital responden berada pada tingkat cukup baik. Variabel kepercayaan publik memiliki nilai rata-rata antara 3,04 hingga 3,11, yang menunjukkan tingkat kepercayaan responden berada pada kategori sedang dengan kecenderungan positif. Adapun variabel kepuasan layanan memiliki nilai rata-rata antara 2,96 hingga 3,04 dengan standar deviasi antara 0,567 hingga 0,664, yang menunjukkan bahwa kepuasan layanan berada pada tingkat sedang hingga baik dengan sebaran jawaban yang relatif homogen.

Uji Kualitas Data

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel. Berdasarkan jumlah sampel 85 responden, diperoleh nilai *df* = 83 dan *r* tabel sebesar 0,213 pada taraf signifikansi 5%. Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang <i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan Digital (X1)	10	0,930–0,961	0,213	Valid
Literasi Digital (X2)	8	0,934–0,968	0,213	Valid
Kepercayaan Publik (X3)	8	0,952–0,971	0,213	Valid
Kepuasan Layanan (Y)	8	0,552–0,728	0,213	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 6, seluruh butir pernyataan pada keempat variabel memiliki nilai *r* hitung yang melampaui *r* tabel (0,213). Dengan demikian, seluruh item instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan batas minimal 0,60.

Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Layanan Digital (X1)	0,986	0,60	Reliabel
Literasi Digital (X2)	0,984	0,60	Reliabel
Kepercayaan Publik (X3)	0,987	0,60	Reliabel
Kepuasan Layanan (Y)	0,916	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 7, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam pengumpulan data.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

Uji	Nilai	Keterangan
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200	Normal
Batas signifikansi	0,05	

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 8, nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas dilakukan dengan meninjau nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil uji multikolinearitas disajikan pada Tabel 9 berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan Digital (X1)	0,979	1,021	Bebas multikolinearitas
Literasi Digital (X2)	0,998	1,002	Bebas multikolinearitas
Kepercayaan Publik (X3)	0,977	1,023	Bebas multikolinearitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 9, seluruh variabel independen memiliki nilai *Tolerance* di atas 0,10 dan VIF di bawah 10, sehingga model regresi dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser. Hasil uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi masing-masing variabel independen berada di atas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t disajikan pada Tabel 10 berikut.

Tabel 10. Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	B	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
(Constant)	10,001	9,281	1,990	0,000	
Kualitas Layanan Digital (X1)	0,334	16,683	1,990	0,000	Signifikan
Literasi Digital (X2)	0,060	2,347	1,990	0,021	Signifikan
Kepercayaan Publik (X3)	0,107	4,172	1,990	0,000	Signifikan

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 10, variabel kualitas layanan digital memperoleh nilai t hitung sebesar 16,683 ($> 1,990$) dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan layanan. Variabel literasi digital memperoleh nilai t hitung sebesar 2,347 ($> 1,990$) dengan signifikansi 0,021 ($< 0,05$), sehingga literasi digital berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan layanan. Variabel kepercayaan publik memperoleh nilai t hitung sebesar 4,172 ($> 1,990$) dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga kepercayaan publik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan layanan.

Uji simultan (uji F) digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F disajikan pada Tabel 11 berikut.

Tabel 11. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F Hitung	F Tabel	Sig.
Regression	1011,596	3	337,199	108,647	2,72	0,000
Residual	251,393	82	3,104			
Total	1262,988	85				

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 11, nilai F hitung sebesar 108,647 lebih besar dari F tabel 2,72 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada Tabel 12 berikut.

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,895	0,801	0,794	1,762

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 12, nilai R Square sebesar 0,801, yang berarti 80,1% variasi kepuasan layanan dapat dijelaskan oleh kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan publik secara simultan, sedangkan sisanya sebesar 19,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,794 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel, 79,4% perubahan kepuasan layanan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,836X_1 + 0,116X_2 + 0,209X_3 \quad (2)$$

Berdasarkan persamaan tersebut, koefisien regresi kualitas layanan digital sebesar 0,836 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas layanan digital akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 0,836 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien regresi literasi digital sebesar 0,116 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan literasi digital akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 0,116 satuan. Koefisien regresi kepercayaan publik sebesar 0,209 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kepercayaan publik akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 0,209 satuan.

Pembahasan

Peran Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan Dispendukcapil Kabupaten Jombang, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas layanan digital diukur melalui lima indikator, yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Indikator *responsiveness* memiliki nilai rata-rata tertinggi, yang menunjukkan bahwa kecepatan respons sistem dan kemudahan proses menjadi faktor utama yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari berkurangnya waktu menunggu, kemudahan mengunggah dokumen, serta percepatan proses administrasi kependudukan. Jika sistem digital jarang mengalami kesalahan dan dapat diakses secara stabil, masyarakat akan merasa lebih percaya dan nyaman menggunakan layanan tersebut. Sementara itu, indikator *assurance* menunjukkan bahwa aspek keamanan data dan kejelasan informasi layanan juga membentuk kepuasan pengguna, terutama dalam konteks layanan administrasi kependudukan yang berkaitan dengan data pribadi.

Temuan ini sesuai dengan teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan. *E-service quality* menunjukkan bahwa kualitas tidak lagi hanya bersifat fisik, tetapi juga mencakup keandalan sistem, kecepatan respons, keamanan data, serta kemudahan penggunaan (Parasuraman dkk., 2005). Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Al-Hawari dan Mouakket yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks layanan berbasis teknologi (Al-Hawari & Mouakket, 2020).

Peran Literasi Digital terhadap Kepuasan Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh positif dan cukup besar terhadap kepuasan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam memahami, menggunakan, dan mengambil manfaat dari teknologi digital sangat berpengaruh dalam membentuk tingkat kepuasan terhadap layanan digital Dispendukcapil. Literasi digital dalam penelitian ini mencakup empat aspek, yaitu *digital skill*, *digital safety*, *digital ethics*, dan *digital culture*. *Digital skill* menjadi faktor paling dominan karena berkaitan langsung dengan kemampuan teknis masyarakat dalam mengoperasikan perangkat dan memahami alur layanan. Masyarakat yang memiliki kemampuan literasi digital yang baik cenderung lebih mudah beradaptasi dengan sistem layanan digital, sehingga proses pengurusan dokumen dapat dilakukan secara mandiri tanpa hambatan yang signifikan.

Aspek *digital safety* juga memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan. Ketika

masyarakat memahami cara melindungi data pribadi dan merasa yakin terhadap sistem yang digunakan, rasa cemas dalam menggunakan layanan digital akan berkurang. Hal ini akan memengaruhi peningkatan persepsi kepuasan. Sementara itu, *digital ethics* dan *digital culture* mencerminkan pemahaman masyarakat terhadap norma dan nilai penggunaan teknologi, yang mendukung interaksi yang lebih tertib dan efektif dengan sistem layanan publik.

Temuan ini selaras dengan penelitian Astuti dan Novinda yang menyatakan bahwa literasi digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital (Astuti, 2023; Novinda dkk., 2025). Hasil ini juga memperkuat bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia sebagai pengguna layanan.

Peran Kepercayaan Publik terhadap Kepuasan Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan publik berpengaruh positif dan sangat dominan terhadap kepuasan layanan. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan masyarakat merupakan aspek utama dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis digital. Kepercayaan publik dalam penelitian ini diukur melalui empat aspek, yaitu *benevolence*, *competence*, *integrity*, dan *credibility*. Aspek *competence* mencerminkan kemampuan Dispendukcapil dalam mengelola sistem layanan digital secara profesional dan efektif. Apabila masyarakat menilai bahwa instansi memiliki kemampuan yang memadai, maka tingkat kepercayaan dan kepuasan akan meningkat.

Aspek *integrity* dan *credibility* berkaitan dengan kejujuran, transparansi, dan konsistensi instansi dalam menyelenggarakan layanan. Dalam konteks pelayanan digital, kepercayaan terhadap keamanan data dan keabsahan proses administrasi sangat penting. Ketika masyarakat merasa yakin bahwa data pribadi mereka dikelola dengan baik dan tidak disalahgunakan, maka kepuasan terhadap layanan akan meningkat secara signifikan. Temuan ini sesuai dengan penelitian Kim dan Park serta Haning yang menyatakan bahwa kepercayaan publik memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital (Haning dkk., 2020; Kim & Park, 2021). Peningkatan kepercayaan publik harus menjadi prioritas utama dalam pengembangan layanan digital Dispendukcapil.

Peran Kualitas Layanan Digital, Literasi Digital, dan Kepercayaan Publik terhadap Kepuasan Layanan Secara Simultan

Hasil pengujian secara bersamaan menunjukkan bahwa kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan publik secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital Dispendukcapil merupakan hasil gabungan dari kualitas sistem, kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara layanan. Secara konseptual, kualitas layanan digital memberikan infrastruktur dan mekanisme layanan yang efisien, literasi digital memungkinkan masyarakat menggunakan layanan tersebut secara optimal, sedangkan kepercayaan publik adalah faktor psikologis yang mendorong masyarakat menggunakan layanan secara berkelanjutan. Ketiga faktor ini saling melengkapi dan membentuk pengalaman layanan digital yang utuh.

Hasil penelitian ini memperkuat konsep *e-government* yang menekankan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya memperhatikan aspek

teknologi tetapi juga aspek sosial dan kelembagaan untuk meningkatkan kepuasan layanan digital (Birokrasi, 2021; Kim & Park, 2021; Nations, 2024). Bagi Dispendukcapil Kabupaten Jombang, diperlukan strategi yang terpadu, mencakup peningkatan kualitas sistem, pengembangan literasi digital masyarakat, serta pembangunan kepercayaan publik secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal penting yang menjawab tujuan serta rumusan masalah penelitian mengenai peran kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan publik terhadap kepuasan pengguna layanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang. Peran kualitas layanan digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas layanan digital, seperti kecepatan pelayanan, kemudahan akses, serta keamanan data, maka semakin tinggi rasa puas masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital merupakan faktor penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berbasis teknologi.

Peran literasi digital juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Orang yang paham dan mampu menggunakan teknologi digital cenderung lebih mudah beradaptasi dengan sistem layanan dan dapat mengurus proses pelayanan secara mandiri. Dampaknya, masyarakat akan merasa lebih mudah, merasakan manfaatnya, dan akhirnya lebih puas terhadap layanan digital Dispendukcapil. Peran kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara layanan digital juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna bukan hanya ditentukan oleh kualitas teknis layanan, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap integritas, keterampilan, dan kredibilitas institusi penyelenggara. Kepercayaan yang tinggi membuat masyarakat merasa aman, nyaman, dan puas ketika menggunakan layanan digital.

Selanjutnya, peran kualitas layanan digital, literasi digital, dan kepercayaan publik secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan digital Dispendukcapil Kabupaten Jombang berasal dari kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi dan tingkat kepercayaan terhadap institusi publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hawari, M., & Mouakket, S. (2020). Quality of e-service and its impact on customer satisfaction: A study in digital public services. *Journal of Service Management*, 33(4), 712–735.
- Astuti, R. (2023). Literasi digital dan aksesibilitas masyarakat dalam layanan publik daring di Indonesia. LIPI Press.
- Birokrasi, K. P. A. N. dan R. (2021). Transformasi digital pemerintahan Indonesia. <https://www.menpan.go.id>
- Fitriyadi, Charolina, & Retnoningsih. (2023). Studi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Salatiga. *Jurnal Restia: Journal of Public Service Innovation*, 3(2), 45–58. <https://journal.aiska-university.ac.id/index.php/restia/article/view/1475>

- Ghozali, I. (2018a). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018b). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haning, M., Thahir, M., dkk. (2020). Kepercayaan publik terhadap pemerintah: Perspektif good governance. Universitas Hasanuddin Press.
- Kim, S., & Park, H. (2021). Public trust in e-government: A study of digital government services in South Korea. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101–112.
- Kosmos, P. (2023). Cara memilih teknik analisis data yang tepat dan benar.
- Lubis, M., & Ginting, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 13(1), 120–134. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/56753>
- Malhotra, N. K. (2006). *Marketing research: An applied orientation* (5th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Malhotra, N. K. (2020). *Marketing research: An applied orientation* (7th ed.). Pearson Education.
- Muchlisin, M. A. (2021). Pengaruh literasi digital dan disiplin kerja terhadap kinerja guru PAUD di Kabupaten Jember [Skripsi, Universitas Jember].
- Nations, U. (2024). E-Government Development Index (EGDI) 2024. <https://publicadministration.un.org/egovkb>
- Noventa, O. C. (2025). Pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 30(2), 211–229.
- Novinda, A. P., Muzakki, K., Wicaksono, A., & Fahriani, D. (2025). Pengaruh literasi digital dan literasi keuangan pada keputusan metode pembayaran UMKM Bapgo. *Journal of Accounting and Finance Management*, 6(2), 526–534. <https://doi.org/10.38035/jafm.v6i2.1840>
- Nuzulia, A. (2023). Pengaruh beban kerja, kepuasan kerja terhadap turnover intention. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Prambudi, J., & Imantoro, J. (2021). Pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap keputusan pembelian produk pada UKM Maleo Lampung Timur.
- Sentiyannah, E. (2021). Pengaruh profitabilitas, struktur modal, growth opportunity dan firm size terhadap nilai perusahaan (Studi kasus pada sub-sektor property dan real estate yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia 2015–2019). *Metode Penelitian*, 26–38.
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan publik (public trust) terhadap e-government: Studi kasus penggunaan e-mobile BPJS Kesehatan di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80–88. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.80-88.2020>
- Siregar, S. G. S., Lubis, A. S., & Siregar, H. (2020). Pengaruh service excellence terhadap kepuasan pelanggan transportasi online Grab (Studi kasus pada masyarakat Kelurahan Kampung Baru Medan). *Prosiding Seminar Hasil Penelitian 2019*, 226. Universitas Muslim Nusantara (UMN) Al Washliyah.

- Sudariana, N., & Yoedani, M. M. (2022). Analisis statistik regresi linier berganda. *Seniman Transaction*, 2(2), 1–11.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suriadi, H. (2025). Krisis kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik di era disinformasi digital. *Journal of Social, Educational and Religious Studies*, 1(1), 38–.
- Yamin, F., & Setyarko, Y. (2025). Pengaruh kualitas layanan, citra merek dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dompet digital Gopay (Studi pada mahasiswa Universitas Budi Luhur Jakarta Selatan). *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, 3(1), 210–224. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v3i1.3035>
- Yovian, R., & Pratama, D. (2025). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna layanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 4(1), 55–70.
- Zulganef. (2018). *Metode penelitian bisnis dan manajemen*. Refika Aditama.