

 Jurnal Pustaka Data	Diterima:	15 Juni 2026	Direvisi:	29 September 2026
	Disetujui:	10 Oktober 2026	Diterbitkan:	10 Oktober 2026
	Doi:	https://doi.org/10.55382/jurnalpustakadata.v6i5.2112		

Artikel dengan akses terbuka (open-access) yang didistribusikan di bawah ketentuan Lisensi Internasional Creative Commons Attribution 4.0 (CC BY 4.0). ©Penulis. Hak cipta atas artikel ini sepenuhnya dipegang oleh penulis.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan TAM terhadap Kepuasan Masyarakat pada Layanan KIA Aplikasi ADINDA Indragiri Hilir

Marsella Wulandari^{1*}, Bayu Rianto², Fitri Yunita³

^{1,2,3} Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Indragiri, Tembilahan, Indonesia

* Penulis Korespondensi: marsellawulandari140303@gmail.com

Abstract

ADINDA application is an e-government innovation by the Population and Civil Registration Office designed to simplify the process of obtaining a Child Identity Card. However, the level of user acceptance and public satisfaction with this application still requires further investigation. This study aims to analyze the influence of Service Quality and the Technology Acceptance Model on Public Satisfaction of ADINDA application users. The research method uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The research sample consists of 100 respondents obtained through purposive sampling technique. Data were analyzed using SPSS with classical assumption tests, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results show that Service Quality has no significant effect on Public Satisfaction, while the Technology Acceptance Model has a positive and significant effect on Public Satisfaction. Simultaneously, Service Quality and the Technology Acceptance Model have a significant effect on Public Satisfaction. The Adjusted R Square value of 0.457 indicates that 45.7% of the variation in Public Satisfaction can be explained by Service Quality and the Technology Acceptance Model, while the remaining 54.3% is explained by other variables outside the research model. These findings imply that the development of the ADINDA application should prioritize enhancing perceived ease of use and perceived usefulness according to TAM constructs to increase user satisfaction.

Keywords: ADINDA; Service Quality; Technology Acceptance Model; Public Satisfaction; E-Government

Abstrak

Aplikasi ADINDA merupakan inovasi layanan e-government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempermudah pengurusan Kartu Identitas Anak. Namun, tingkat penerimaan dan kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini masih perlu diteliti lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Technology Acceptance Model terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna Aplikasi ADINDA. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang diperoleh melalui teknik sampling purposive. Data dianalisis menggunakan SPSS dengan uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan Technology Acceptance Model berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Technology Acceptance Model berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,457 menunjukkan bahwa 45,7% variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Technology Acceptance Model, sedangkan sisanya 54,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Temuan ini mengimplikasikan bahwa pengembangan Aplikasi ADINDA perlu memprioritaskan peningkatan persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan sesuai konstruk TAM untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: ADINDA; Kualitas Pelayanan; Technology Acceptance Model; Kepuasan Masyarakat; E-Government

1. Pendahuluan

Pemerintah didorong oleh kemajuan teknologi informasi terkini untuk menggunakan platform digital guna meningkatkan standar pelayanan publik. Pemanfaatan aplikasi administrasi kependudukan untuk pengumpulan data masyarakat yakni salah satu jenis pelayanan pemerintah berbasis digital untuk masyarakat umum. Dalam upaya

meningkatkan layanan administrasi kependudukan secara daring, seperti penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir meluncurkan aplikasi Adinda.

Perihal ini, terobosan dari Disdukcapil diperlukan untuk mendukung semua ini. Hal ini dibutuhkan sejak Peraturan No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring dikeluarkan oleh Menteri Dalam Negeri Indonesia. Oleh karenanya, Disdukcapil akan terhubung erat dengan pelayanan daring yang mutakhir dan berfungsi secara efektif.

Pemerintah Sebagai organisasi dan penyedia layanan publik bertanggung jawab serta terus berusaha melaksanakan tanggung jawabnya untuk melayani masyarakat. Masyarakat tidak dapat menjalankan hak-haknya secara penuh atau terlibat dalam demokrasi tanpa CRVS (Sistem Pencatatan Sipil dan Statistik Vital) dan catatan kelahiran, kematian, perkawinan, dan peristiwa lainnya. Oleh karena itu, Kantor Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir sudah mengembangkan sebuah situs web yakni terobosan pada layanan administrasi kependudukan.

Selain itu, dengan menciptakan layanan online mutakhir melalui aplikasi ADINDA, Kantor Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir memanfaatkan kemajuan teknologi. Kantor Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir menawarkan aplikasi ADINDA (Aplikasi Identitas Administrasi Kependudukan Digital), sebuah platform digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengelola layanan administrasi kependudukan, semacam akta kelahiran, kartu keluarga, serta kartu identitas, secara online dari ponsel pintar mereka, sehingga menghemat waktu dan biaya perjalanan. Bagi mereka yang ingin memberikan layanan langsung ke Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir, aplikasi ini kini terintegrasi dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk akses yang mudah ke dokumentasi digital.

Tujuan aplikasi Adinda adalah memudahkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan tanpa mengharuskan mereka mengunjungi kantor layanan secara langsung. Masyarakat dapat mengirimkan dokumen dengan lebih cepat, efektif, dan efisien dengan menggunakan aplikasi ini. Kualitas layanan publik serta kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah juga diharapkan meningkat dengan penerapan aplikasi digital Adinda. Akta Kelahiran, Akta Kematian, KK, Kartu Identitas Anak (KIA), E-KTP, Surat Pindah Tempat Tinggal, serta Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing hanyalah beberapa fitur layanan yang saat ini ditawarkan Adinda untuk membantu masyarakat dalam melakukan layanan administrasi kependudukan.

Tetapi dalam pelaksanaannya masih dijumpai kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan teknologi, penggunaan aplikasi, kendala jaringan internet, serta adanya pengguna yang merasa proses pelayanan belum sepenuhnya mudah digunakan. Oleh sebab itu, dibutuhkan penelitian terkait kekurangan atau kendala Masyarakat pada teknologi aplikasi Adinda menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

Kunci keberhasilan penyampaian layanan KIA kepada masyarakat untuk menjamin pelaksanaan layanan berkualitas tinggi dan memuaskan adalah memiliki fasilitas yang memadai dan personel yang dapat diandalkan. Berdasarkan statistik dari Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir, terlihat bahwa banyak anak yang termasuk dalam kelompok usia yang membutuhkan KIA masih belum memilikinya sejak program ini dimulai. Di Kabupaten Indragiri Hilir, masih ada 808.629 anak tanpa Kartu Identitas Anak dari 189.377 anak yang diwajibkan memilikinya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah belum mencapai target.

Tabel 1. Jumlah Kepemilikan KIA di Kabupaten Indragiri Hilir

Wajib memiliki	Sudah Memiliki	Belum Memiliki
189.377	80.748	808.629

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir, 2026.

Mengingat bahwa anak-anak yang berusia <17 tahun diwajibkan mempunyai Kartu Identitas Anak, data tersebut menunjukkan bahwa pemerintah belum sepenuhnya memaksimalkan upayanya untuk mempromosikan program tersebut. Menurut temuan peneliti di Kantor Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir, masih ada sejumlah area di mana kualitas layanan kantor tersebut masih di bawah standar.

Menurut Liestyanti, A. dan Prawiraatmadja, W. dalam penelitian "*Service Quality in The Public Service: A Combination of SERVQUAL and Importance-Performance Analysis*" (2021), Kualitas layanan terus berperan penting dalam menentukan kebahagiaan publik jika diukur dengan membandingkan layanan aktual yang diterima dengan harapan masyarakat, meskipun layanan telah berbasis aplikasi menurut parasuraman et al., Kualitas Pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi positif serta meningkatkan Kepuasan Pengguna, adapun Indikatornya yakni *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Fred D. Davis mengembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat memengaruhi penerimaan teknologi informasi oleh pengguna. Model ini menekankan 2 faktor utama yakni *perceived usefulness* serta *perceived ease of use* yang dapat mempengaruhi penerimaan sistem serta kepuasan pengguna. Di sisi lain keberhasilan penerimaan teknologi juga dipengaruhi oleh seberapa mudah dan manfaat teknologi tersebut dirasakan oleh pengguna. *Technology Acceptance Model* (TAM) menunjukkan bagaimana opini tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan suatu sistem teknologi memengaruhi penerimaan publik terhadap kepuasannya.

Menurut pandangan Zuchri Abdussamad dan Arifin Tahir dalam jurnal "*Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: di Gorontalo Utara)*" (2021), Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai evaluasi masyarakat terhadap standar layanan publik yang disediakan pemerintah. Survei digunakan untuk mengukur kepuasan publik guna memastikan apakah layanan seperti sikap personel, fasilitas layanan, ketepatan layanan, dan kemudahan prosedur memenuhi harapan publik. Kebahagiaan publik terhadap entitas pemerintah meningkat seiring dengan kualitas layanan yang mereka terima.

Identifikasi Masalah

Bersumber latar belakang, jadi didapatlah identifikasi masalah yakni:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi Adinda Diskucapil Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Apakah *Technology Acceptance Model* berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi Adinda Diskucapil Kabupaten Indragiri Hilir?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan *Technology Acceptance Model* berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi Adinda Diskucapil Kabupaten Indragiri Hilir?

Tujuan Penelitian

Penulis berharap dapat mencapai sejumlah tujuan dengan penelitian ini, termasuk:

1. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi Adinda Diskucapil Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Untuk menganalisis Pengaruh *Technology Acceptance Model* terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi Adinda Diskucapil Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Technology Acceptance Model* terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi Adinda Diskucapil Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Technology Acceptance Model* terhadap Kepuasan Masyarakat.

Lokasi dan Waktu Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir pada tahun 2026. Lokasi dipilih karena Disdukcapil telah menerapkan Aplikasi ADINDA sebagai layanan pembuatan KIA secara digital populasi dan Sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir yang telah mengurus KIA melalui Aplikasi ADINDA. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden minimal berusia 15 tahun dan pernah menggunakan Aplikasi ADINDA untuk pengurusan KIA.

Teknik Pengumpulan Data melalui kuesioner yang disebarakan secara online menggunakan Google Forms. Instrumen penelitian terdiri dari 3 variabel dengan skala Likert 1-5, yaitu: Kualitas Pelayanan dengan 5 indikator SERVQUAL, *Technology Acceptance Model* dengan 2 konstruk yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, serta Kepuasan Masyarakat.

Metode Analisis

Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2016) rata-rata, standar deviasi, varians maksimum, rentang, kartografi, serta kelemahan dari tiap variabel penelitian digunakan oleh statistik deskriptif untuk meringkas atau mengkarakterisasi data.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dikenakan guna mengevaluasi validitas kuesioner. Analisis item dikenakan guna memverifikasi validitas setiap item dengan membandingkan skornya dengan skor total, yakni jumlah dari semua skor item (Sugiyono, 2019:176). Pengujian signifikansi dilakukan dengan r tabel serta alfa 0,05 pada (df) $n-2$, yaitu jumlah sampel. Jika r hitung $> r$ tabel serta bernilai positif, jadi dianggap valid. Berdasarkan hipotesis diajukan, yakni:

H_0 : skor butir pernyataan korelasi positif dengan total variabel

H_0 : skor butir pernyataan tidak berkorelasi positif dengan total skor variabel

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen bisa dilaksanakan baik secara internal ataupun eksternal. Pengujian eksternal bisa menggunakan metode test-retest (stability), equivalent, atau kombinasi keduanya. Dengan menggunakan metode spesifik untuk memeriksa konsistensi item instrumen, keandalan instrumen internal dapat dinilai (Sugiyono.2019: 185). Pengujian reliabilitas yakni alat guna mengukur kuesioner, yakni indikator variabel ataupun konstruk, sesuai dengan pernyataan berikut. Data yang andal dihasilkan oleh instrumen yang dapat dipercaya. Berapa pun banyaknya data yang dikumpulkan, data tersebut tidak akan berubah jika benar-benar mencerminkan kenyataan. Data tersebut dapat diandalkan karena dapat dipercaya. Jika $\text{cronbach's } \alpha > 0,06$, hingga dianggap reliabel, jika $\text{cronbach's } \alpha < 0,06$, jadi dianggap tidak reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas menentukan apakah dalam model regresi memiliki distribusi normal. Analisis histogram serta plot normal bisa dikenakan guna menguji normalitas. Dapat ditunjukkan model regresi linier berganda terpenuhinya asumsi normalitas dalam analisis histogram jika grafik plot normal menampilkan, menyebar, serta mengikuti garis diagonal. Variabel tersebut berdistribusi normal jika signifikansi $> 0,05$ dan sebaliknya. Garis diagonal lurus yang dibuat oleh distribusi normal akan dibandingkan dengan tampilan data residual.

Model regresi memenuhi di sekitar garis diagonal serta bergerak ke arahnya. Sebaliknya, tidak terpenuhinya normalitas di model regresi jika data tersebar jauh dari garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan guna menemukan di model regresi saat ini berkorelasi satu sama lain. Dalam model regresi yang baik, tidak perlu adanya korelasi antara variabel bebas. Variabel independen yang memiliki korelasi satu sama lain dianggap tidak ortogonal. Variabel bebas yang tidak berkorelasi satu sama lain disebut variabel ortogonal. Guna mengetahui apakah adanya multikolinearitas dalam model regresi, nilai toleransi serta kebalikannya, atau VIF, dapat digunakan. Kedua metrik menunjukkan seberapa jauh setiap variabel bebas menjelaskan variabel bebas lainnya. Jika nilai toleransi $> 0,10$ atau $VIF < 10$, maka multikolinearitas tidak ada (Ghozali, 2016).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilaksanakan guna ataupun residual dalam model regresi tidak merata. Jika variasi antar observasi tidak berubah, itu disebut homoskedastik. Jika variasi terjadi, itu disebut heteroskedastik. Jika signifikansi $> 0,05$, heteroskedastisitas terjadi, dan sebaliknya (Ghozali, 2016). Metode untuk menentukan ada dengan menganalisis grafik scatterplot antara residual variabel terikat, SRESID, serta nilai prediksi, ZPRED. Grafik scatterplot ini, sumbu Y menunjukkan prediksi Y dan sumbu X menunjukkan residual studentized, yang diwakili oleh Y prediksi - Y aktual, dapat dipergunakan guna menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Ghozali (2016) menunjukkan apakah uji statistik varians yang disebabkan oleh variabel terikat dapat dijelaskan oleh satu variabel bebas. Kriteria uji statistik t untuk signifikansi uji parsial:

Jikalau $\text{prob. sig} > 0,05$, jadi H_0 diterima serta H_a ditolak.

Jikalau $\text{prob. sig} < 0,05$ jadi H_0 ditolak serta H_a diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Ghozali (2016) menunjukkan cara uji F guna mengevaluasi tingkat signifikansi dampak simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis dari penelitian ini adalah:

Jikalau $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan $sig > 0,05$, jadi H_0 diterima serta H_a ditolak.

Jikalau $F_{hitung} < F_{tabel}$, dengan $sig < 0,05$, jadi H_0 ditolak serta H_a diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2018) menyatakan bahwa koefisien determinasi seberapa baik variabel dependen kepuasan pelanggan menjelaskan data. Di sisi lain, nilai sekitar satu memperlihatkan variabel bebas memberikan hampir semua data yang dibutuhkan guna memprediksi perubahan pada variabel terikat.

Kelemahan utama dari model koefisien determinasi yakni terlepas dari apakah variabel bebas secara signifikan memengaruhi variabel terikat atau tidak, setiap variabel bebas tambahan akan meningkatkan nilai R^2 . Rentang koefisien determinasi yakni 0-1. Kemampuan variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Technology Acceptance Model (TAM)) untuk memengaruhi variabel dependen ditunjukkan oleh nilai R^2 yang rendah.

3. Hasil dan Pembahasan

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif mendeskripsikan ataupun meringkas topik yang sedang dipelajari mengenai data sampel ataupun populasi. Hasil berikut diperoleh dengan menggunakan perhitungan statistik deskriptif menggunakan SPSS 29:

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X1)	100	25,00	57,00	42,5500	5,87474
Technology acceptance model (TAM) (X2)	100	22,00	50,00	36,1600	4,74761
Kepuasan Masyarakat (Y)	100	25,00	60,00	43,3700	5,50235
Valid N (listwise)	100				

Sumber: data diolah, 2026

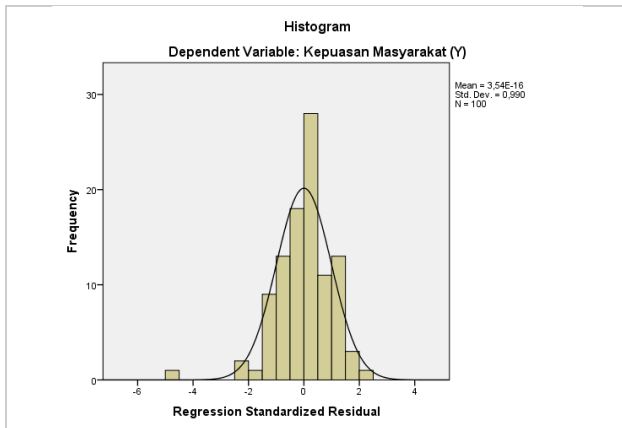
Bersumber hasil analisis statistik deskriptif terhadap 100 responden, diperoleh nilai rata-rata Kualitas Pelayanan sejumlah 42,55 dari skor maksimal 57, yang berada kategori sedang menuju tinggi. Nilai rata-rata Technology Acceptance Model sejumlah 36,16 dari skor maksimal 50 berada kategori sedang. Sementara itu, nilai rata-rata Kepuasan Masyarakat sejumlah 43,37 dari skor maksimal 60 juga berkategori sedang menuju tinggi. Perihal ini memperlihatkan secara umum responden menilai kualitas pelayanan dan penerima teknologi aplikasi ADINDA dalam kategori baik, serta mempunyai tingkat kepuasan yang cukup tinggi.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

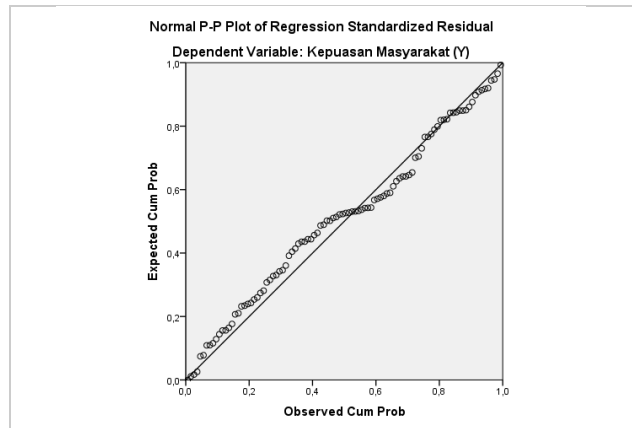
Berdasarkan temuan uji validitas semua instrumen yang dipergunakan di penelitian ini dianggap valid yaitu, semua instrumen dapat digunakan sebab $r_{hitung} > r_{tabel}$ sejumlah 0,1996. Instrumen tersebut sesuai untuk dipergunakan di penelitian ini karena hasil reliabilitas yang menggunakan variabel Kualitas Pelayanan dan Technology Acceptance Model (TAM) dan Kepuasan Masyarakat mendapatkan Cronbach's Alpha $> 0,06$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Gambar 1. Grafik Histogram



Gambar 2. Grafik P-Plot

Bersumber Gambar 1 serta 2, data yang diteliti berdistribusi normal, di mana grafik histogram berbentuk lonceng sempurna dan menghasilkan kurva normal. Uji P-Plot juga dilakukan untuk memperkuat klaim ini. Hasil grafik ini menunjukkan semua data berdistribusi normal, dengan distribusi data mengelilingi dan mengikuti garis diagonal. Studi ini mengenakan uji statistik, khususnya uji non-parametrik Kolmogorof-Smirno (K-S), untuk melaksanakan uji normalitas selain analisis visual yang telah disebutkan sebelumnya:

Tabel 3. Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,01292557
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,064
	Negative	-,079
Kolmogorov-Smirnov Z		,788
Asymp. Sig. (2-tailed)		,564

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data diolah, 2026

Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp.Sig. sebesar $0,564 > 0,05$, yang berarti data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi regresi. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,386 dan VIF sebesar 2,593 untuk kedua variabel independen. Karena Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Uji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot dan uji Glejser menunjukkan tidak adanya pola yang jelas dan nilai signifikansi $> 0,05$, sehingga model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016:103) mengatakan uji multikolinearitas guna mengetahui apakah model regresi temukan hubungan antara variabel bebas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

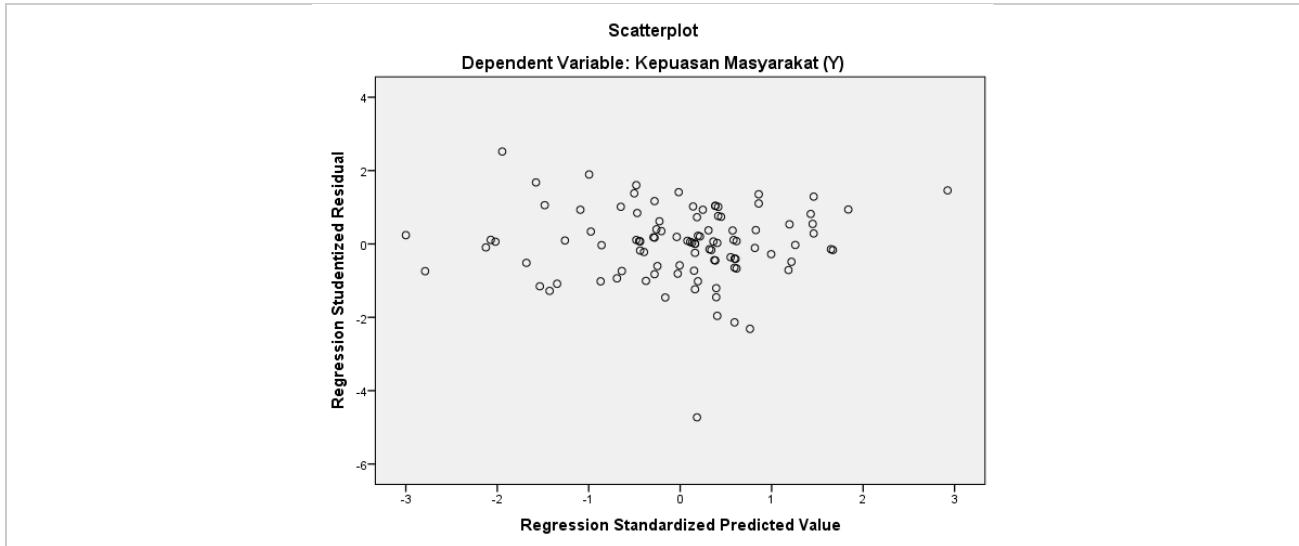
		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	14,419	3,239		4,451	,000		
	Kualitas Pelayanan (X1)	,040	,112	,043	,359	,720	,386	2,593
	Technology acceptance model (TAM) (X2)	,753	,138	,650	5,452	,000	,386	2,593

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: data diolah, 2026

Bersumber tabel 4, didapatkan variabel Kualitas Pelayanan dan Technology Acceptance Model (TAM) masing-masing sejumlah 0,386, sedangkan VIF masing-masing sejumlah 2,593. Sebab Tolerance > 0,10 serta VIF < 10, jadi tidak terjadi multikolineritas antar variabel bebas di model regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Grafik Scatterplot (Sumber: data diolah, 2026)

Untuk menilai heteroskedastisitas penelitian untuk menunjukkan residual variabel dependen dan nilai harapannya. Sumbu X tidak menunjukkan pola yang jelas, dan titik-titik di sumbu Y tersebar secara acak baik di atas ataupun di bawah nol. Karena model regresi tidak menunjukkan heteroskedastisitas, itu menunjukkan apakah kriteria heteroskedastisitas terpenuhi.

Tabel 5. Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	14,419	3,239		,000
	Kualitas Pelayanan (X1)	,040	,112	,043	,720
	Technology acceptance model (TAM) (X2)	,753	,138	,650	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: data diolah, 2026

Analisis Regresi Berganda

Guna mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Technology Acceptance Model (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), digunakan analisis regresi linear berganda. Persamaan regresi linear berganda yakni:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \quad (1)$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (Kepuasan Masyarakat)

α = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien garis regresi

X1, X2, X3 = variabel independen (Kualitas Pelayanan dan TAM)

e = error atau variabel pengganggu

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	14,419	3,239		,000
	Kualitas Pelayanan (X1)	,040	,112	,043	,720
	Technology acceptance model (TAM) (X2)	,753	,138	,650	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: data diolah, 2026

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = 14.419 + 0.040 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0.753 \text{ Technology Acceptance Model (TAM)} \quad (2)$$

Uji Hipotesis

Uji t (Pengujian secara Parsial)

Tabel 7. Hasil Uji t secara Parsial

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	14,419	3,239		4,451
	Kualitas Pelayanan (X1)	,040	,112	,043	,359
	Technology acceptance model (TAM) (X2)	,753	,138	,650	5,452

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: data diolah, 2026

Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil uji t secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar $0,359 < t \text{ tabel } 1,985$ dengan signifikansi $0,720 > 0,05$. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam penggunaan Aplikasi ADINDA. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir kurang mempertimbangkan aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam menilai kepuasan terhadap layanan digital ADINDA. Hal ini sejalan dengan karakteristik layanan e-government yang lebih menekankan efisiensi dan kemudahan akses dibandingkan interaksi langsung dengan petugas.

Variabel Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model memiliki nilai t hitung sebesar $5,452 > t \text{ tabel } 1,985$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa TAM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Temuan ini mendukung teori Davis (1989) bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang mendorong penerimaan teknologi informasi. Dalam konteks ADINDA, masyarakat merasa bahwa aplikasi ini bermanfaat untuk mengurus KIA tanpa harus datang ke kantor dan mudah digunakan melalui smartphone, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan.

Uji F (Pengujian secara Simultan)

Guna memastikan dampak simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakan uji F.

Tabel 8. Hasil Uji F secara Simultan

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1403,056	2	701,528	42,683
	Residual	1594,254	97	16,436	
	Total	2997,310	99		

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Technology acceptance model (TAM) (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: data diolah, 2026

Uji F secara simultan menghasilkan nilai F hitung sebesar $42,683 > F \text{ tabel } 3,09$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan dan Technology Acceptance Model secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna Aplikasi ADINDA. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,457 menunjukkan bahwa 45,7% variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, sedangkan 54,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian seperti kepercayaan, literasi digital, atau kualitas jaringan internet.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Guna mengetahui kontribusi persentase simultan setiap variabel bebas terhadap variabel terikat, analisis koefisien determinasi digunakan pada regresi linier berganda. Hasilnya adalah:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 ^a	.468	.457	4,05408

a. Predictors: (Constant), Technology acceptance model (TAM) (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: data diolah, 2026

Bersumber tabel 9, didapatkan Adjusted R Square sejumlah 0,457 ataupun 45,7. Berarti Kualitas Pelayanan dan Technology Acceptance Model (TAM) mampu menjelaskan 45,7% variasi Kepuasan Masyarakat, sedangkan sisanya 54,3% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan di model penelitian ini.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna Aplikasi ADINDA di Kabupaten Indragiri Hilir. Hal ini menunjukkan bahwa aspek layanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati belum menjadi faktor utama yang dipertimbangkan masyarakat dalam menilai kepuasan terhadap layanan digital ADINDA.
2. Technology Acceptance Model berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan Aplikasi ADINDA menjadi faktor penentu utama yang meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan KIA secara digital.
3. Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Technology Acceptance Model berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 45,7% variasi tingkat kepuasan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Ucapan Terimakasih dan Pernyataan Pendanaan

Para penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Indragiri Hilir atas izin penelitian serta dukungan data yang diberikan, kepada seluruh masyarakat pengguna Aplikasi ADINDA yang telah bersedia menjadi responden, serta kepada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri atas dukungan akademik selama pelaksanaan penelitian ini. Penelitian ini tidak menerima pendanaan atau hibah spesifik dari lembaga donor mana pun di sektor publik, komersial, maupun nirlaba; seluruh biaya operasional penelitian ditanggung secara mandiri oleh para penulis.

Pernyataan Penggunaan AI

Dalam penyiapan naskah ini, penulis menggunakan ChatGPT (OpenAI) untuk membantu meningkatkan tata bahasa, ejaan, dan keterbacaan teks. Penulis menyatakan bahwa AI tidak bertindak sebagai penulis (artikel tidak sepenuhnya ditulis oleh AI) dan alat ini tidak digunakan untuk merekayasa data maupun referensi. Seluruh pengumpulan data, pengolahan statistik menggunakan SPSS, interpretasi hasil, dan analisis ilmiah merupakan hasil kerja mandiri penulis. Setelah menggunakan alat tersebut, penulis telah meninjau, memverifikasi, dan menyunting ulang seluruh isi teks secara menyeluruh, serta bertanggung jawab penuh atas keakuratan dan keabsahan naskah ini.

Pernyataan Kontribusi Penulis

Seluruh penulis berkontribusi aktif dalam penyusunan artikel ini, baik dalam aspek akademis, metodologis, maupun analisis ilmiah. Secara rinci, **Marsella Wulandari** bertanggung jawab dalam konseptualisasi ide penelitian, penyusunan instrumen, pengumpulan data melalui kuesioner, analisis data, dan penulisan draf awal naskah. **Bayu Rianto** berkontribusi dalam perancangan metodologi penelitian, validasi analisis statistik, serta peninjauan kritis terhadap isi naskah. Sementara itu, **Fitri Yunita** bertindak sebagai supervisor yang memvalidasi hasil analisis, melakukan peninjauan kritis, dan menyunting draf akhir. Seluruh penulis telah membaca, meninjau kembali, dan menyetujui versi akhir naskah yang diajukan untuk publikasi ini.

Pernyataan Konflik Kepentingan

Para penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan potensial terkait dengan penelitian, kepenulisan, dan/atau publikasi artikel ini. Seluruh proses pelaksanaan riset hingga penulisan naskah dilakukan secara objektif tanpa adanya pengaruh finansial maupun personal dari pihak luar, serta tidak ada benturan kepentingan dengan para pemangku kebijakan atau pengelola jurnal. Apabila terdapat penulis yang juga merupakan bagian dari pengelola jurnal (baik sebagai editor maupun reviewer), yang bersangkutan dinyatakan tidak terlibat dalam proses peninjauan, penilaian, maupun pengambilan keputusan akhir atas naskah ini demi menjaga objektivitas publikasi.

References

- [1] Abdussamad, Z. (2021). Metode penelitian kualitatif. CV Syakir Media Press.
 - [2] Arianda, P. E. (2025). Rancang bangun sistem informasi pendaftaran Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
 - [3] Cindy, F. (2024). Analisis pelayanan pembuatan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
 - [4] Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
 - [5] Elvera, E., & Astarina, Y. (2021). Metode penelitian. CV Andi Offset.
 - [6] Fauziyah, F., Annemarie, A., dkk. (2024). Inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak melalui website Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.
 - [7] Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
 - [8] Jaya, S., & Solong, A. (2023). Hubungan kinerja pelayanan publik terhadap indeks kepuasan masyarakat.
 - [9] Latif, I. S., Saputro, R. E., & Barkah, A. S. (2025). Technology Acceptance Model using PLS-SEM: A systematic literature review.
 - [10] Liestyanti, A., & Prawiraatmadja, W. (2021). Service quality in the public service: A combination of SERVQUAL and importance-performance analysis. *Journal of International Conference Proceedings*, 4(3), 320–331.
 - [11] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
 - [12] Reza, M. (2024). Pelayanan publik berbasis digital (e-government) melalui aplikasi Sipila di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.
 - [13] Siswanto, E., dkk. (2021). Buku ajar metode penelitian kualitatif. Eureka Media Aksara.
 - [14] Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
 - [15] Tahir, A., & Abdussamad, Z. (2021). Analisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik (Studi kasus: di Gorontalo Utara). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 1–14.
-