

PENGARUH KUALITAS APLIKASI KUDUS MOBILE CITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DALAM PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DI KABUPATEN KUDUS

Muhammad Fajar Amiruddin

NPP. 32.0454

Asdaf Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: rfajaramiruddin@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. Murdiyana, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This study is motivated by the gap between user expectations and perceptions regarding the quality of the Kudus Mobile City application services, especially in terms of efficiency and reliability. Although the application is a digital innovation by the Kudus Regency Government to support the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE), technical and user satisfaction issues are still present. **Purpose:** This study aims to analyze the influence of the quality of the Kudus Mobile City application on user satisfaction in public services in Kudus Regency using the E-GovQual method. **Method:** This research employs a quantitative approach through a survey method involving 75 active users selected using purposive sampling. Data were collected using a Likert scale questionnaire and analyzed with validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression using IBM SPSS version 27. The quality of the application was measured through four E-GovQual dimensions: Efficiency, Trust, Reliability, and Citizen Support. **Result:** The findings show that all four quality dimensions simultaneously have a significant effect on user satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 93.6%. Partially, the dimensions of Trust and Citizen Support have a positive and significant effect, while Efficiency and Reliability have a negative but still significant effect, indicating a mismatch between user expectations and perceptions regarding the application's efficiency and reliability. **Conclusion:** The quality of the Kudus Mobile City application has a significant impact on user satisfaction in public services. Therefore, the Kudus Regency Government and the Department of Communication and Information (Diskominfo) are advised to improve the technical performance of the application, enhance the user interface to be more user-friendly and intuitive, and strengthen citizen support services. These findings are expected to form the basis for developing more efficient, inclusive, and sustainable digital public service policies aligned with the Smart City initiative and SPBE implementation in Kudus Regency. **Keywords:** Kudus Mobile City, E-GovQual, User Satisfaction, Public Service, SPBE.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Aplikasi Kudus Mobile City, khususnya pada dimensi efisiensi dan keandalan. Meskipun aplikasi ini merupakan inovasi digital Pemerintah Kabupaten Kudus dalam rangka mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), masih ditemukan kendala dalam aspek teknis dan kepuasan pengguna. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas Aplikasi Kudus Mobile City

terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan publik di Kabupaten Kudus dengan menggunakan metode E-GovQual. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 75 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi dan dipilih secara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner berbasis skala Likert, dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 27. Kualitas aplikasi diukur berdasarkan empat dimensi E-GovQual, yaitu *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat dimensi kualitas aplikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 93,6%. Secara parsial, dimensi *Trust* dan *Citizen Support* memiliki pengaruh positif dan signifikan, sedangkan dimensi *Efficiency* dan *Reliability* memberikan pengaruh negatif namun tetap signifikan, yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pengguna terhadap efisiensi dan keandalan aplikasi. **Kesimpulan:** Kualitas Aplikasi Kudus Mobile City memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Kudus dan Diskominfo perlu meningkatkan performa teknis aplikasi, memperbaiki antarmuka pengguna agar lebih ramah dan intuitif, serta memperkuat layanan dukungan kepada masyarakat. Temuan ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan kebijakan pelayanan publik digital yang lebih efisien, inklusif, dan berkelanjutan sesuai arah pembangunan *Smart City* di Kabupaten Kudus.

Kata kunci: Kudus Mobile City, E-GovQual, Kepuasan Pengguna, Pelayanan Publik, SPBE

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah untuk mengadopsi digitalisasi dalam pelayanan publik sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan (Afdila & Adnan, 2023). Salah satu pendekatan modern yang digunakan adalah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang diimplementasikan guna menciptakan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan terintegrasi.

Transformasi digital dalam pemerintahan ini tidak dapat dilepaskan dari penerapan prinsip *good governance* sebagai fondasi utama dalam pengelolaan administrasi publik yang efektif dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Konsep *good governance* memiliki peran krusial dalam mendorong keberhasilan transformasi pemerintahan. *Good governance* mencakup prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti keterbukaan, tanggung jawab, partisipasi aktif, dan keadilan (Wasistiono & Anggraini, 2019). Menurut Peter F. Drucker dalam Wasistiono dan Anggraini (2019), kegagalan suatu negara dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat umumnya bukan karena minimnya sumber daya, melainkan akibat lemahnya tata kelola dan manajemen pemerintahan. Dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut, kualitas layanan publik dapat meningkat secara signifikan. Keterbukaan memungkinkan masyarakat memperoleh informasi secara lebih luas, tanggung jawab mendorong mekanisme pertanggungjawaban pejabat publik, dan partisipasi membuka ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses kebijakan dan pengambilan keputusan.

Penerapan prinsip *good governance* semakin diperkuat melalui pemanfaatan teknologi informasi, khususnya melalui inisiatif e-government. Menurut Layne & Lee (2001), E-Government merupakan penggunaan teknologi digital, terutama internet, untuk memperluas akses informasi dan meningkatkan penyampaian layanan kepada masyarakat, sektor swasta, dan lembaga pemerintahan lainnya. Tahapan perkembangan e-government mencakup empat fase, yaitu: penyediaan informasi dasar secara daring (*cataloguing*), layanan interaktif seperti pembayaran atau pendaftaran (*transaction*), integrasi antar jenjang pemerintahan (*vertical integration*), serta integrasi lintas sektor dalam bentuk layanan terpadu (*horizontal integration*). Manfaat yang didapat dari penerapan sistem E-Government

ini antara lain proses pengiriman data yang dilakukan secara online sehingga dapat menghemat biaya, bisa mendapat informasi yang lebih cepat dengan mengakses internet baik itu *download* maupun *upload* informasi (Rahmadanita & Dowa, 2021).

Kabupaten Kudus merupakan salah satu daerah yang menunjukkan komitmen tinggi dalam penerapan SPBE. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2024, Kabupaten Kudus memperoleh predikat memuaskan dengan nilai indeks SPBE sebesar 4,26 dan menempati peringkat keempat tertinggi di Provinsi Jawa Tengah. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Kudus telah berupaya serius dalam mendorong transformasi digital melalui berbagai inovasi, salah satunya adalah peluncuran Aplikasi Kudus Mobile City.

Aplikasi Kudus Mobile City merupakan inovasi digital yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus berbasis Android, sebagai media layanan publik terpadu yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai informasi dan pelayanan secara daring. Namun, meskipun pemerintah menilai SPBE di Kudus berhasil secara administratif, pengalaman pengguna terhadap aplikasi ini menunjukkan ketidaksesuaian, sebagaimana terlihat dari rating pengguna di Google Play Store yang hanya mencapai 3,6 dari 5 bintang, disertai keluhan mengenai aplikasi yang sering mengalami *crash*, performa lambat, dan tampilan antarmuka yang kurang intuitif serta belum tersedia untuk perangkat iOS.

Kondisi ini menunjukkan bahwa penilaian administratif belum tentu mencerminkan kualitas aplikasi dari sudut pandang pengguna akhir. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian terhadap pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna, menggunakan pendekatan E-GovQual, yang menilai Dimensi *Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun Pemerintah Kabupaten Kudus telah menunjukkan komitmen dalam menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan meraih indeks SPBE sebesar 4,26 dan menempati peringkat keempat tertinggi di Provinsi Jawa Tengah, terdapat indikasi bahwa kualitas layanan dari sudut pandang pengguna belum optimal. Hal ini tercermin dari ulasan pengguna di Google Play Store, di mana Aplikasi Kudus Mobile City mendapatkan rating rata-rata 3,6 dari 5 bintang. Beberapa keluhan yang sering muncul meliputi aplikasi yang sering mengalami gangguan (*crash*), performa yang lambat, antarmuka yang kurang intuitif, serta keterbatasan ketersediaan aplikasi yang hanya dapat diakses melalui perangkat Android.

Kesenjangan ini menunjukkan adanya perbedaan antara evaluasi sistemik yang bersifat *top-down* dengan persepsi pengguna yang bersifat *bottom-up*. Sementara pemerintah menilai keberhasilan implementasi SPBE berdasarkan indikator administratif, pengguna menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi. Perbedaan perspektif ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas aplikasi Kudus Mobile City memengaruhi kepuasan pengguna dalam pelayanan publik.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, diperlukan pendekatan evaluasi yang mempertimbangkan persepsi pengguna secara komprehensif. Salah satu model yang dapat digunakan adalah E-GovQual, yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Model ini mengukur kualitas layanan e-government berdasarkan empat dimensi utama: *Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support*. Dengan menggunakan model ini, penelitian dapat mengidentifikasi aspek-aspek mana dari aplikasi yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan publik digital.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji kualitas aplikasi e-government dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan publik berbasis digital. Penilaian kualitas e-government terhadap kepuasan pengguna di daerah pernah dilakukan oleh Safera dkk (2022) yang juga menggunakan metode kuantitatif dengan menentukan variable tertentu sebagai alat ukur penelitian. Variable yang sama dalam penelitian Safera dkk (2022) diantaranya *Reliability* dan *Citizen Support*. Penelitian oleh Gissela Maristella Legong dan Andriyan Rizki Jatmiko (2024) mengenai analisis efektivitas e-health menggunakan metode E-GovQual di Puskesmas Gading Kota Surabaya menunjukkan bahwa implementasi e-health berkontribusi sebesar 52,5% terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga menemukan kepuasan pengguna pada aspek kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap sistem, keandalan pelayanan, dan dukungan terhadap warga, meskipun ada kekurangan dalam ketepatan waktu pelayanan akibat tingginya jumlah pasien.

Penelitian lain oleh Muhammad Rif'at (2022) mengenai analisis kualitas layanan aplikasi Hallo Palembang dengan menggunakan E-GovQual menemukan bahwa kualitas layanan aplikasi berada pada kategori sedang, dengan dimensi-dimensi seperti *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support* masing-masing menunjukkan nilai yang masih perlu perbaikan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Taufiq Effendy Wijatmoko (2020) yang juga menggunakan E-GovQual untuk mengukur kualitas layanan e-government di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY, meskipun penelitian ini menambahkan analisis IPA untuk menentukan prioritas perbaikan layanan.

Selain itu, penelitian oleh Rika Ayu Hasan Sapitry dan Meidyan Permata Putri (2023) yang mengkaji pengaruh kualitas aplikasi SMA Muhammadiyah 6 Palembang terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa customization menjadi aspek yang paling dihargai oleh pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan yang serupa dengan penelitian ini, meskipun fokusnya pada aplikasi pendidikan di SMA dan menggunakan metode *Green and Pearson*, berbeda dengan E-GovQual yang digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian lainnya yang relevan, seperti yang dilakukan oleh Putri Sekti Ari dan Hanum (2021) tentang pengaruh kualitas pelayanan website DJP terhadap kepuasan pengguna, menambahkan dimensi *System Quality* dalam model E-GovQual untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menambah wawasan dalam mengembangkan model penelitian ini, dengan tujuan untuk lebih mendalami dimensi teknis aplikasi yang digunakan dalam konteks pelayanan publik.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu ini, penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas aplikasi Kudus Mobile City terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan publik di Kabupaten Kudus, dengan menggunakan model E-GovQual yang mengukur dimensi *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support* sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi pelayanan publik berbasis digital.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan dengan berbagai penelitian terdahulu yang mengkaji kualitas layanan e-government menggunakan model E-GovQual. Penelitian Gissela Maristella Legong dan Andriyan Rizki Jatmiko (2024) menggunakan metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menilai efektivitas aplikasi e-Health di sektor kesehatan, sedangkan penelitian ini fokus pada aplikasi pelayanan publik Kudus Mobile City tanpa menggunakan analisis IPA. Penelitian Rika Ayu Hasan Sapitry dan Meidyan Permata Putri (2023) menggunakan model *Green and Pearson* dengan fokus pada aplikasi pendidikan, berbeda dari penelitian ini yang menggunakan model E-GovQual standar dan mengkaji aplikasi berbasis pelayanan publik. Muhammad Rifat (2022) dan Taufiq Effendy Wijatmoko (2020) sama-sama menggunakan E-GovQual untuk

menilai kualitas layanan aplikasi pemerintah, namun hanya sebatas analisis deskriptif tanpa menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna seperti yang dilakukan dalam penelitian ini.

Septiawati Rahma dan Yulianingsih Evi (2022), serta Putri Sekti Ari dan Hanum (2021), melakukan penelitian dengan modifikasi model E-GovQual dan menambahkan variabel baru seperti *system quality*, sementara penelitian ini tetap menggunakan E-GovQual secara utuh tanpa modifikasi, sehingga fokus pada pengukuran yang murni dari empat dimensi utama: *Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support*. Penelitian Septa dkk (2019) juga menggunakan model E-GovQual modifikasi dan jumlah responden lebih besar, namun berbeda dari sisi objek dan pendekatan karena mereka meneliti website kementerian, bukan aplikasi layanan publik daerah seperti dalam penelitian ini. Adapun penelitian Noor Aufa Zunifa (2024), meskipun dilakukan di Kabupaten Kudus, memiliki fokus yang berbeda yaitu pada minat berwirausaha dengan variabel psikososial seperti *Adversity Quotient Dan Self-Efficacy*.

Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada fokus objek yang spesifik yaitu aplikasi Kudus Mobile City sebagai representasi transformasi digital layanan publik berbasis mobile di tingkat pemerintah daerah, penggunaan model E-GovQual secara utuh tanpa modifikasi, serta pendekatan kuantitatif yang tidak hanya mengukur persepsi kualitas layanan, tetapi juga menganalisis pengaruh kualitas tersebut terhadap kepuasan pengguna. Pendekatan ini memberikan kontribusi ilmiah dan praktis yang relevan terhadap pengembangan e-government di daerah.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas Aplikasi Kudus Mobile City terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan publik menggunakan Metode E-GovQual di Kabupaten Kudus.

II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan statistik inferensial yaitu pendekatan yang didasari dengan paradigma positivisme dan memiliki tujuan untuk menguji hipotesis serta mengetahui pengaruh antar variabel melalui Analisis statistik (Sugiyono, 2022:42). Penelitian diawali dengan mengumpulkan data melalui sebaran kuesioner daring dengan Google form. Responden merupakan masyarakat Kabupaten Kudus yang masih aktif menggunakan aplikasi Kudus mobile City pada rentang waktu penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh dari diskominfo kabupaten Kudus terdapat 299 pengguna aktif aplikasi sejak diluncurkan pada Februari 2020 hingga Januari 2025 sebagai populasi dalam penelitian ini. Menurut Asrulla dkk (2023), sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk dijadikan sumber data dalam penelitian. Jumlah sampel responden ditentukan dengan rumus slovin dengan error 10%, sehingga ditentukan jumlah responden sebanyak 75 orang.

Instrumen utama penelitian adalah kuesioner skala Likert lima poin yang terdiri dari 21 butir pertanyaan pada dimensi E-GovQual (*Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support*) serta 7 butir pada dimensi Kepuasan Pengguna. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas aplikasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan (Wardhana, 2023). Penggunaan pendekatan instrumen serupa dengan *puposive sampling* juga telah diterapkan secara efektif dalam studi-studi sejenis yang mengukur kualitas layanan e-government pada pemerintahan daerah sebagaimana penelitian yang dilakukan Albar dkk (2017).

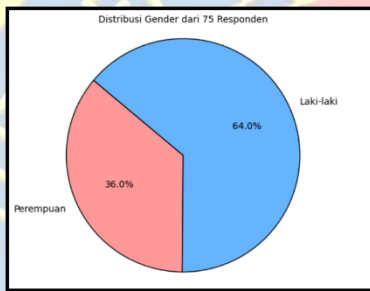
Selain itu, peneliti juga melakukan dokumentasi untuk memperoleh data sekunder dari sumber-sumber tertulis dan digital, serta melakukan studi literatur terhadap jurnal, skripsi, dan tesis yang relevan untuk memperkuat kerangka teori.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik inferensial melalui SPSS versi 27, dengan serangkaian uji statistik seperti uji validitas dan reliabilitas instrumen (Sugiyono, 2022:267), uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji heteroskedastisitas, multikolinearitas, regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (Ghozali, 2018).

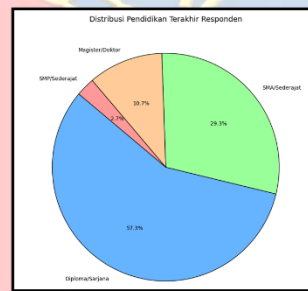
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengaruh Kualitas Aplikasi Kudus Mobile City terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode E-GovQual

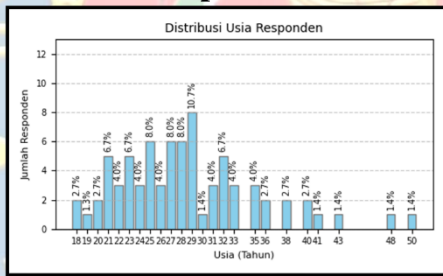
Peneliti melakukan pengukuran terhadap setiap dimensi kualitas layanan aplikasi dengan menyebarkan kuesioner kepada 75 responden yang merupakan pengguna aplikasi *Kudus Mobile City*. Sebaran responden dan hasil pengukuran terhadap masing-masing dimensi disajikan pada data berikut,



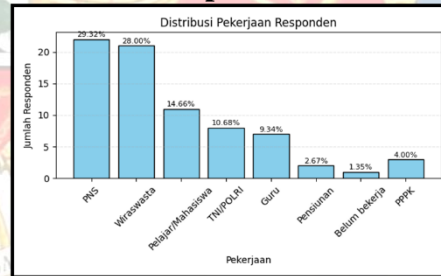
Gambar 1a. Distribusi Jenis Kelamin Responden.



Gambar 1b. Distribusi Pendidikan Responden.



Gambar 1c. Distribusi Usia Responden



Gambar 1d. Distribusi Pekerjaan Responden.

Distribusi responden sebagaimana yang tertera pada gambar 1a, 1b, 1c dan 1d. Mayoritas responden berusia 22–33 tahun, didominasi laki-laki (64%), berlatar belakang pendidikan tinggi (Diploma/Sarjana sebesar 57,3%), dan sebagian besar berprofesi sebagai PNS dan wiraswasta.

A. Pengaruh Dimensi E-GovQual terhadap Kepuasan Pengguna

Penelitian ini menguji pengaruh empat dimensi *e-GovQual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Kudus Mobile City*.

- *Efficiency* berpengaruh negatif dan signifikan sebesar 54,52% terhadap kepuasan pengguna, dengan koefisien regresi -0,105. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat efisiensi aplikasi, justru kepuasan pengguna cenderung menurun. Fenomena ini dapat terjadi karena pengguna memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kemudahan dan kecepatan layanan aplikasi. Jika aplikasi tidak memenuhi ekspektasi tersebut meskipun efisien, pengguna tetap merasa kurang puas.
- *Trust* berpengaruh positif dan signifikan sebesar 71,72%, dengan koefisien regresi 0,160. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, semakin

tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Kepercayaan ini dapat dipengaruhi oleh faktor keamanan data, transparansi informasi, serta keandalan aplikasi dalam menyediakan layanan publik yang dijanjikan.

- *Reliability* juga memiliki pengaruh signifikan, namun negatif sebesar 93,00%, dengan koefisien regresi -0,356. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi reliabilitas aplikasi, justru semakin rendah tingkat kepuasan pengguna. Hal ini dapat terjadi jika pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap keandalan sistem, tetapi dalam praktiknya masih terdapat kendala teknis seperti error dalam akses atau kurangnya dukungan saat aplikasi mengalami gangguan.

- *Citizen Support* memberikan pengaruh positif dan signifikan sebesar 73,50%, dengan koefisien regresi 0,172. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan yang diberikan kepada pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi, semakin tinggi pula kepuasan mereka.

B. Pengaruh Simultan Dimensi E-GovQual terhadap Kepuasan Pengguna

Secara simultan, keempat dimensi (*Efficiency, Trust, Reliability, Citizen Support*) memberikan pengaruh sebesar 93,6% terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien determinasi 0,936. Nilai F_{hitung} (255,589) > F_{tabel} (2,49) dan signifikansi < 0,05, menunjukkan bahwa model tersebut valid dan signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa bahwa sebesar 93,6% variasi dalam variabel dependen (Kepuasan Pengguna) dapat dipengaruhi oleh keempat variabel independen (*Efficiency, Trust, Reliability* dan *Citizen Support*) dalam model ini, sedangkan sisanya sebesar 6,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

C. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa semua dimensi yang diuji (*Efficiency, Trust, Reliability, Citizen Support*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, meskipun variabel *Efficiency* dan *Reliability* yang memiliki arah pengaruh negatif. Penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya, bahwa Dimensi E-GovQual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-government sebagaimana penelitian yang dilakukan Putri Sekti Ari & Hanum (2021).

Adapun penelitian yang dilakukan Septiawati Rahma & Yulianingsih Evi, (2022) menghasilkan arah pengaruh yang juga negatif pada dimensi *Reliability* dengan studi kasus website DPRD Kota Palembang. Hal ini diinterpretasikan dapat terjadi karena terdapat kesenjangan antara ekspektasi pengguna dengan realita keandalan website. Sedangkan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Septa dkk, (2019) yang menyatakan bahwa dimensi *Trust* berpengaruh negatif dan tidak signifikan pada studi kasus aplikasi SIMSARPRAS Kemenag.

3.2. Faktor Penghambat

Sebagaimana terlihat dari hasil regresi, dimensi *Efficiency* dan *Reliability* justru berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan dan kestabilan sistem, yang belum sepenuhnya terpenuhi. Gangguan teknis, waktu tanggap yang lambat, atau antarmuka aplikasi yang kurang intuitif dapat menjadi faktor tambahan yang memperkuat persepsi negatif tersebut. Analisis ini menekankan bahwa keberhasilan aplikasi e-government tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi, prosedur internal, dan kualitas interaksi dengan masyarakat.

3.3. Upaya Mengatasi Hambatan yang Mempengaruhi Kualitas Aplikasi Kudus Mobile City terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil dari penelitian, beberapa upaya yang disarankan untuk meningkatkan kualitas aplikasi *Kudus Mobile City* dan kepuasan pengguna antara lain:

1. Meningkatkan Efisiensi Aplikasi

Evaluasi desain antarmuka, navigasi, dan kecepatan akses aplikasi.

2. Meningkatkan Keamanan dan Kepercayaan Pengguna

Penerapan sistem enkripsi, perlindungan data melalui autentikasi, serta transparansi layanan melalui notifikasi dan kebijakan privasi.

3. Meningkatkan Keandalan Sistem

Pembaruan sistem secara berkala, termasuk pengembangan dukungan untuk sistem operasi seperti iOS.

4. Peningkatan Layanan dan Dukungan Aplikasi

Menyediakan bantuan pengguna yang responsif dan mudah diakses.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa kualitas layanan pada aplikasi Kudus Mobile City masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini tercermin dari persepsi pengguna terhadap dimensi efisiensi dan keandalan sistem, yang justru menunjukkan pengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan. Pengguna menilai bahwa kecepatan layanan dan kestabilan aplikasi belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi mereka, terutama dalam hal loading data dan akses yang masih mengalami kendala teknis. Selain itu, keluhan terhadap keandalan sistem juga muncul karena terbatasnya dukungan aplikasi di beberapa sistem operasi seperti iOS. Di sisi lain, tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi cukup tinggi, didorong oleh faktor keamanan dan keterbukaan informasi. Namun, masih terdapat sebagian masyarakat yang lebih memilih menyampaikan laporan atau aduan secara langsung ke instansi terkait dibandingkan melalui aplikasi, karena menganggap tindak lanjut melalui aplikasi kurang responsif. Temuan lainnya menunjukkan bahwa Citizen Support memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Dukungan berupa informasi, panduan penggunaan, serta pelayanan admin yang membantu pengguna dalam menyampaikan laporan dianggap cukup memadai, meskipun masih perlu peningkatan dari sisi kecepatan dan ketegasan tindak lanjut oleh OPD.

Secara keseluruhan, aplikasi Kudus Mobile City dapat dikategorikan sebagai inisiatif layanan publik berbasis digital yang cukup berhasil, namun memerlukan penyempurnaan dalam aspek teknis dan tata kelola koordinasi antar instansi. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Putri Sekti Ari dan Hanum (2021), yang menyatakan bahwa dimensi e-GovQual secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna dalam aplikasi layanan publik digital. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Kabupaten Kudus disarankan untuk meningkatkan efisiensi antarmuka aplikasi, memperkuat sistem keamanan dan keandalan teknis, serta memperluas jangkauan dukungan dan sosialisasi kepada masyarakat. Strategi sosialisasi yang lebih aktif seperti pelatihan langsung kepada masyarakat, penyuluhan melalui kegiatan komunitas, dan pemanfaatan media sosial secara intensif akan membantu meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini dalam mendukung layanan publik yang cepat dan transparan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas aplikasi Kudus Mobile City memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik digital di Kabupaten Kudus. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna (trust) dan dukungan pengguna (citizen support) menjadi faktor yang paling menentukan dalam mendorong kepuasan, karena berkaitan erat dengan keamanan data, keterbukaan informasi, serta responsivitas layanan.

Sementara itu, dimensi efisiensi dan reliabilitas aplikasi menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan di lapangan, khususnya dalam hal kecepatan respon, kestabilan akses, dan kenyamanan antarmuka pengguna. Fakta bahwa sebagian besar responden masih menghadapi kendala teknis, seperti keterbatasan akses pada sistem operasi tertentu (misalnya iOS), memperkuat pentingnya perbaikan teknis dan peningkatan pengalaman pengguna (user experience).

Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Huang & Benyoucef (2014) yang menyatakan bahwa usability (kegunaan) dan credibility (kredibilitas) situs web e-government memainkan peran krusial dalam memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna. Kegunaan mencakup kemudahan navigasi, kejelasan informasi, dan desain antarmuka yang ramah pengguna, sementara kredibilitas berhubungan

dengan profesionalitas tampilan, transparansi informasi, dan kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan. Kelemahan pada aspek-aspek tersebut, sebagaimana juga ditemukan dalam studi ini, dapat menurunkan performa sistem dan kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah (Huang & Benyoucef, 2014).

Guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Kudus Mobile City, disarankan agar Pemerintah Kabupaten Kudus memperkuat aspek efisiensi sistem dan keandalan teknis, memperluas cakupan kompatibilitas aplikasi ke berbagai sistem operasi dan perangkat, serta meningkatkan kualitas layanan bantuan dan edukasi digital kepada masyarakat. Strategi sosialisasi yang lebih aktif dan kolaboratif, seperti pelatihan literasi digital masyarakat serta optimalisasi kanal media sosial, juga penting dilakukan untuk membangun partisipasi aktif dan kepercayaan jangka panjang.

Keterbatasan Penelitian : Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden dan lingkup lokasi yang terbatas pada pengguna aktif aplikasi di wilayah Kabupaten Kudus saja. Selain itu, karena pendekatannya bersifat kuantitatif, penelitian ini belum menggali secara mendalam persepsi dan pengalaman subjektif pengguna dalam konteks sosial dan budaya setempat.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*) : Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih membuka ruang untuk eksplorasi lebih lanjut, khususnya dalam memahami faktor-faktor non-teknis seperti literasi digital, budaya birokrasi, dan interaksi antarinstansi pemerintah. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian lanjutan dilakukan di wilayah lain atau dengan pendekatan campuran (*mixed-method*), guna memperkaya pemahaman terhadap efektivitas aplikasi layanan publik digital dalam konteks pemerintahan berbasis elektronik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama penulis tujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan data yang sangat berharga. Tak lupa, apresiasi dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing, keluarga, serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afdila, A., & Adnan, M. F. (2023). Digitalisasi Administrasi Publik Sebagai Salah Satu Perwujudan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 27–32. <https://doi.org/10.69989/4gt1t617>
- Albar, Mooduto, H. A., Dahlan, A. A., Yuhefizar, Erwadi, & Napitupulu, D. (2017). E-government service quality based on e-GovQual approach case study in West Sumatera province. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(6), 2337–2342. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.6.4226>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan Sapitry, R. A., & Permata Putri, M. (2023). Pengaruh Kualitas Aplikasi SMA Muhammadiyah 6 Palembang Terhadap Kepuasan Pengguna. *MDP Student Conference*, 2(1), 630–639.

- <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i1.4504>
- Huang, Z., & Benyoucef, M. (2014). Usability and credibility of e-government websites. *Government Information Quarterly*, 31(4), 584–595. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.002>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2024 Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2023*. Jakarta.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Legong, G., & Rizki Jatmiko, A. (2024). Analisis Efektivitas E-Health Menggunakan Metode E-Govqual dan IPA Di Puskesmas Gading Kota Surabaya. *Nuansa Informatika*, 18(1), 28–37. <https://doi.org/10.25134/ilkom.v18i1.89>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Rahmadanita, A., & Dowa, P. P. C. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-Pbb Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 51–69. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2311>
- Rif'at, M. (2022). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Hallo Palembang Dengan Pendekatan E-Govqual Di Dinas Komunikasi Informatika Kota Palembang. *IPDN Kampus Jatinangor*, 1–8.
- Safera, R. A., Indrayani, E., & Ardieansyah, A. (2022). Pengaruh Kualitas Website “Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid)” Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pematang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(1), 80–96. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v14i1.2709>
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Septiawati Rahma, & Yulianingsih Evi. (2022). Analisa Website Dprd Pagaralam Kota Dengan Menggunakan Metode E-Govqual. *Jurnal Mantik*, 6(2), 2264–2275.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wasistiono, S., & Anggraini, W. (2019). Three Paradigms in Government (Good Governance, Dynamic Governance, and Agile Governance). *International Journal of Kybernology*, 4(2), 79–91. www.ombudsmanassociation.org/docs/BIOAGo
- Wijatmoko, T. E. (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. *Proceeding International Conference on Science and Engineering*, 3(April), 213–219. <https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>
- Zunifa, N. A. (2024). *PENGARUH ADVERSITY QUOTIENT, SELF-EFFICACY, DAN LINGKUNGAN KELUARGA TERHADAP MINAT BERWIRUSAHA (Studi pada Generasi Z di Kabupaten Kudus)*.