

PENGARUH DIGITALISASI DAN PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN MANGGA BESAR TAHUN 2021

Irma Rahayua¹, Dodi Rahmat Setiawan^{2*}, Mohammad Sofyan³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : zevapratisena@gmail.com¹, dodi.rs2303@gmail.com², sofyan@stiami.ac.id³

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Digitalization,
Service Quality

Perception,

The purpose of this study was to analyze the effect of digitalization and perception on the quality of population administration service in Mangga Besar Village, 2021. The theories used in this study were the theory by Soemantri on digitalization, Sondang P Siagian on incentives and Zeithaml, Parasuraman & Berry in Lupiyoadi on service quality. The method used in this study was a quantitative method through the distribution of questionnaires with a total population of 73 respondents and the sample was also 73 by using Random Sampling and Saturated Samples, all populations were used as samples. Based on the results of the study using partial and multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 24 for windows, it showed that the partial t test results indicated that digitalization has a positive and significant effect on service quality by 7.6%, and perception affects service quality by 84.8%. The results of the F test show that simultaneously digitization and perception variables have a significant effect on service quality with a value of 41.64%. The influence of the Adjusted Square (R²) Coefficient of Determination Value was 0.849 or 84.9% because Fcount was greater than Ftable and the rest of 7.49% is affected by other factors not studied (epsilon) in Mangga BesarVillage.

PENDAHULUAN

Permasalahan utama yang dihadapi DUKCAPIL Kelurahan Mangga Besar dalam digitalisasi adalah besarnya anggaran yang dibutuhkan. Pimpinan membutuhkan pertimbangan yang matang untuk Pelestarian Informasi Koleksi Langka. Digitalisasi, membutuhkan alokasi anggaran, sehingga skala prioritas kegiatan atas digitalisasi belum dapat dipastikan pelaksanaannya. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang belum memadai dalam melaksanakan digitalisasi. Menurut Lasa (2012:17) yang menyatakan pendapatnya bahwa digitalisasi adalah proses pengelolaan dokumen tercetak/printed document menjadi dokumen elektronik.

Digitalisasi merupakan proses alih media dari bentuk tercetak menjadi bentuk elektronik. Petugas digitalisasi belum memiliki pendidikan khusus, juga kurangnya kesadaran akan pentingnya pelestarian informasi, kurangnya peralatan untuk proses digital rentan mengalami kerusakan, juga sistem komputer yang dapat terserang virus komputer yang cepat berkembang, sehingga teknisi harus siap dan sering mengontrol semua peralatan yang digunakan dalam proses digitalisasi.

Disamping itu terdapat pula permasalahan atas persepsi, di era digitalisasi masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa dengan adanya proses manual yang telah berubah pada era digitalisasi dalam kegiatan di Dukcapil dianggapnya lebih mudah lebih cepat namun perlu di ketahui juga bahwa terdapat alur dan prosedur yang wajib di patuhi oleh semua pihak misalnya dalam proses pengurusan surat menyurat pada masa Pandemi Covid 19 ini pelayanan yang awalnya dapat di layani secara langsung namun kondisi Covid 19 yang memungkinkan wajib menggunakan aplikasi Alpukat Betawi dengan tujuan masyarakat tidak keluar rumah dan lebih di mudahkan tetapi prosesnya agak sulit untuk dapat memasuki webside alpukat tersebut dan harus di lakukan berulang-ulang hal inilah yang terdapat permasalahan atas persepsi atau image sangat mudah.

Persepsi menurut Kreitner dan Kinicki (2014:22) yang menyatakan pendapatnya bahwa persepsi adalah merupakan proses kognitif yang memungkinkan kita menginterpretasikan dan memahami sekitarnya dan persepsi adalah merupakan proses menerima informasi membuat pengertian tentang dunia disekitar kita. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Budiman (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mempunyai pengaruh terhadap kualitas penelitian, namun persepsi juga merupakan faktor penghambat dalam peningkatan kualitas dikarenakan banyaknya penilaian yang kurang baik atas kualitas pelayanan, hal inilah yang membuat peneliti untuk melanjutkan penelitian lebih mendalam atas persepsi tersebut agar persepsi dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan lebih optimal.

Permasalahan kualitas layanan Administrasi Kependudukan juga masih ditemukan dilapangan yakni: Pelayanan yang ada belum sepenuhnya memberikan layanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat karena Covid 19 masih di berlakukannya PSBB atau PPKM di seluruh wilayah Provinsi DKI Jakarta menginggat penularan Covid 19 semakin tinggi, sehingga pelayanan yang di berikan kurang maksimal, dan masih ditemukan adanya pelayanan yang lambat responnya atas surat pembuatan surat menyurat yang sangat di butuhkan oleh masyarakat. Kualitas layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar di butuhkan ASN yang berkualifaid, professional agar dapat memberikan pelayanan bagi masyarakat dan dapat memenuhi harapan dari masyarakat.

Kualitas layanan menurut Trilestari dalam Hardiansyah (2011:35) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas layanan yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan bagi masyarakat khususnya di wilayah kerja Kelurahan Mangga Besar, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan atau masyarakat khususnya di wilayah kerja Kelurahan Mangga Besar.

Berdasarkan observasi awal ditemukan fakta di lapangan atas kualitas layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar yang belum optimal, yakni: Kepadatan Penduduk di Wilayah Kelurahan Mangga Besar, yang mempunyai luas wilayah 51,10 Ha, dan Jumlah Penduduk 9.188 Jiwa, dengan jumlah penduduk yang sedemikian rupa maka dalam proses pelayanan sering tidak dapat terlayani dengan baik dikarenakan masih banyak masyarakat yang hanya menggunakan alamat saja tetapi tidak tinggal di alamat tersebut, kurang kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen sendiri karena masih menganggap bahwa pengurusan dokumen membutuhkan persyaratan yang banyak dan waktu penyelesaian dokumen yang lama, dimasa Pandemi Covid 19 sekarang ini masyarakat dapat menggunakan pelayanan berbasis website atau digital masih terdapat masyarakat yang belum memahami tata cara penggunaan aplikasi daring, masih adanya aparatur sipil negara yang kurang tanggap atas keluhan masyarakat dalam pengurusan surat menyurat melalui daring/online, masih adanya ditemukan kesulitan masyarakat dalam pengurusan surat

dengan online sulit untuk masuk ke sistemnya, adanya perbedaan jam kerja aparatur sipil negara dengan aktivitas warga yang mayoritas hanya bisa ditemui pada malam hari.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka peneliti terdorong untuk mengulas secara ilmiah dan mengkaji lebih mendalam pada penelitian karya ilmiah dalam skripsi peneliti dengan mengambil judul: **“Pengaruh Digitalisasi dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut Chandler dan Plano dalam Harbani Pasolong (2017:8), memberikan pengertian bahwa: Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, administrasi secara luas dapat disimpulkan pada dasarnya mengandung unsur pokok yang sama yaitu adanya kegiatan tertentu, adanya manusia yang melakukan kerjasama serta mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. **Administrasi publik** : terdiri dari dua kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi diartikan sebagai kegiatan atau kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditentukan atau diarahkan. Definisi lainnya yang dapat diajukan adalah kegiatan implementasi kebijakan. Sedangkan publik dapat diartikan sebagai negara, klien, konsumen, warga masyarakat, dan kelompok kepentingan. Tetapi dalam wacana di Indonesia lebih berkembang administrasi publik disamakan dengan administrasi negara.
3. **Digitalisasi** : adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital, untuk fungsi foto copy, dan untuk membuat koleksi kearsipan digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung (Sukmana, 2015:13). Sedangkan menurut Lasa (2012:17) memberikan pengertian tentang digitalisasi yakni: Digitalisasi adalah proses pengelolaan dokumen tercetak/ printed document menjadi dokumen elektronik. Digitalisasi merupakan proses alih media dari bentuk tercetak menjadi bentuk elektronik.
4. **Teori Digitalisasi** : Menurut Soemantri (2012:2). yang mendefinisikan bahwa: Digitalisasi merupakan alih media digitalisasi merupakan proses kegiatan merubah arsip tekstual menjadi arsip media baru terbaca oleh komputer. Lebih lanjut menurut Rahmi, & Aditya, (2017:1-17) yang mendefinisikan bahwa: Digitalisasi ialah bagian dari pelestarian yang berupaya untuk menyelamatkan naskah-naskah kuno dengan memanfaatkan teknologi digital seperti soft file, foto digital, microfon, serta mengupayakan baik naskah duplikasinya agar dapat bertahan dalam jangka waktu yang relatif lama.
5. **Persepsi** : Menurut Kreitner dan Kinicki (2014:22) yang menyatakan pendapatnya bahwa: Persepsi adalah merupakan proses kognitif yang memungkinkan kita menginterpretasikan dan memahami sekitarnya dan persepsi adalah merupakan proses menerima informasi membuat pengertian tentang dunia disekitar kita. Faktor yang mempengaruhi persepsi terdapat dua faktor yang menentukan persepsi seseorang. Menurut Rahmadani, (2015:42) terdapat dua faktor tersebut antara lain: (1) Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk dalam faktor-faktor personal, yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimulus, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli itu. (2) Faktor struktural berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek- efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem syaraf individu Maksudnya di sini yaitu dalam memahami suatu

peristiwa seseorang tidak dapat meneliti fakta-fakta yang terpisah tetapi harus mamandangnya dalam hubungan keseluruhan, melihatnya dalam konteksnya, dalam lingkungannya dan masalah yang dihadapinya.

6. **Kualitas Layanan** : Menurut Sinambela dalam Luh Dea Damayanti dkk (2017:12) mengatakan bahwa kualitas layanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namuntetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Menurut Morgan dan Murgatroyd dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2016:122) bahwa: "Quality is the totality of features of a product service that bears on itsability to satisfy given needs". Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, tentang Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kualitas layanan Administrasi Kependudukan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Mangga Besar merupakan bentuk pelayanan Apartur Sipil Negara (ASN) atas kebutuhan masyarakat dalam kepengurusan surat menyurat, perizinan dan non perizinan serta pembuatan Kartu Identitas Penduduk (KTP serta Kartu Keluarga (KK) semuanya tidak terlepas dari layanan yang berkualitas, hal ini sejalan dan sependapat dengan para ahli menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam Lupiyoadi (2013:216) bahwa kualitas layanan publik adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Untuk dapat memberikan kualitas layanan diperlukan suatu prasarana dan sarana pendukung seperti peralatan computer, audio, scanner dan lainnya dengan tujuan untuk memudahkan proses pelayanan dengan cepat dalam era globalisasi dibutuhkan digitalisasi yang memungkinkan untuk memudahkan kinerja ASN dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga pelayanan yang diberikan bagi masyarakat dapat terselesaikan dengan baik dan mudah. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan pada kelurahan Mangga Besar maka, kualitas pelayanan dapat terbantu dengan adanya sistem digiditalisasi yang dapat mempermudah berbagai bentuk pelayanan ASN Kelurahan Mangga Besar bagi masyarakat Menurut Soemantri (2012:2), mendefinisikan bahwa: Digitalisasi merupakan alih media digitalisasi merupakan proses kegiatan merubah arsip tekstual menjadi arsip media baru terbaca oleh komputer. Dengan demikiandigitalisasi diduga mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar.

Di samping digitalisasi juga terdapat persepsi yang dapat mempengaruhi kualitas peyananan hal ini terlihat dari banyaknya pandangan masyarakat atas kualitas pelayanan yang di berikan pihak aparatur Kelurahan Mangga Besar. Persepsi menurut Walgito (2014:37) menegaskan bahwa: Persepsi merupakan suatu proses yang diketahui oleh penginderaan dan penginderaan merupakan suatu proses diterimanya stimulus (rangsangan) oleh individu melalui alat penerima yaitu indera,

diteruskan oleh syaraf ke otak sebagian pusat susunan syaraf dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Didalam penyusunan kerangka pemikiran dimana peneliti akan menjelaskan masing-masing variabel (variabel bebas) atas keterpengaruhannya terhadap variabel terikat dalam dugaan sementara guna dilakukan penelitian lebih lanjut, dapat peneliti jelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh digitalisasi terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar

Digitalisasi adalah proses mengubah berbagai informasi, kabar, atau berita dari format analog menjadi format digital sehingga lebih mudah untuk diproduksi, disimpan, dikelola, dan didistribusikan. Informasi yang diterima berupa digitalisasi dapat disajikan dalam bentuk teks, angka, audio, visual, yang berisi tentang ideologi, sosial, kesehatan, dan bisnis. Peralatan yang digunakan komputer dan telepon selular, Digitalisasi menurut Putu Laxman Pendit (2017:241) "Digitizing or digitization is the process or turning an analog signal into a digital representation of that signal". Maksudnya digitalisasi adalah sebuah proses yang mengubah sinyal analog menjadi bentuk digital dari sinyal tersebut. Sehingga dapat memudahkan aparatur Kelurahan Mangga Besar untuk memberikan pelayanan dengan baik dan cepat namun berkualitas. Dengandemikian bahwa digitalisasi diduga mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar.

2. Pengaruh persepsi terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar

Layanan instansi pemerintah dalam memberikan bentuk pelayanan bagi masyarakat selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas hal ini mendapat pandangan dan persepsi masyarakat yang berbeda-beda sehingga menimbulkan polemik di masyarakat yang melekat baik bilamana pelayanan yang di berikan ASN baik maka hasil layanan yang di terima masyarakat juga akan mendapat tanggapan yang baik pula, begitu pula sebaliknya. Menurut Sondang P Siagian (2015:101-102) yang menyatakan pendapatnya bahwa: Persepsi merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respon yang integrated (satu kesatuan) dalam diri individu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi diduga mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan adminiduk di Kelurahan Mangga Besar.

Pengaruh digitalisasi dan persepsi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan eksplanatori yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas dan terikat. Selanjutnya hasil penemuan akan dideskripsikan, yaitu dengan melakukan pengamatan dan penelitian serta menggambarkan sifat atau peristiwa yang tengah berlangsung pada saat dilakukan penelitian dengan memeriksa sebab-sebab dan gejala tertentu. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai

metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Hasil Uji Persyaratan Analisis

Uji Persyaratan analisis dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Uji persyaratan analisis yang akan dilakukan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

1) Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Jika responden ≤ 73 maka yang digunakan adalah tabel Kolmogorov-Smirnov dan data dikatakan memiliki distribusi normal jika $p \geq 0,05$ di tabel test of normality. Dengan demikian untuk dapat mengetahui normalitas data, perlu mengacu pada tabel tersebut. Berikut tabel test of normality:

Tabel 4.4
Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>				
		Digitalisasi	Persepsi	Kualitas Pelayanan
N		73	73	73
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	47.71	48.01	48.52
	Std. Deviation	5.832	4.632	4.448
Most Extreme Differences	Absolute	.111	.105	.091
	Positive	.095	.065	.084
	Negative	-.111	-.105	-.091
Test Statistic		.111	.105	.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.025 ^c	.045 ^c	.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				
d. This is a lower bound of the true significance.				

Sumber: Pengolahan Data Statistik 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa p atau (sig) di tabel Kolmogorov-Smirnov yaitu secara keseluruhan lebih dari 0.05 sehingga data dikatakan memiliki distribusi normal.

2) Hasil Uji Linearitas

Menurut Sugiyono (2014:265) uji Linieritas digunakan untuk mendeteksi adanya hubungan linier antara variabel X dan Y. Dasar pengambilan keputusan dalam Uji Linearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi.

Jika nilai signifikansi > 0,05, maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel bebas variable digitalisasi (X1) dan variabel persepsi (X2) dengan variabel terikat kualitas pelayanan (Y).

Tabel 4.5
Uji Linearitas

Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Digitalisasi	Between Groups	(Combined)	705.836	22	32.083	2.233	.010
		Linearity	224.169	1	224.169	15.602	.053
		Deviation from Linearity	481.667	21	22.937	1.596	.589
	Within Groups		718.383	50	14.368		
	Total		1424.219	72			
Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Persepsi	Between Groups	(Combined)	1247.775	18	69.321	21.215	.006
		Linearity	1198.007	1	1198.007	366.644	.070
		Deviation from Linearity	49.768	17	2.928	.896	.582
	Within Groups		176.444	54	3.267		
	Total		1424.219	72			

Sumber: Pengolahan Data Statistik 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa diperoleh nilai signifikansi digitalisasi (X1) 0,589 dan persepsi (X2) 0,582 lebih besar dari 0,050, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel digitalisasi (X1) dan variabel persepsi (X2) dengan variabel kualitas pelayanan (Y), di wilayah kantor Kelurahan Mangga Besar.

3) Hasil Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya korelasi yang signifikan yang mendekati sempurna antar variabel independen. Jika antar sesama variabel independen terdapat korelasi yang signifikan, maka di model regresi linear tersebut

terdapat gejala multikolinearitas. Tabel berikut ini menyajikan hasil pengujian multikoleniaritas:

Tabel 4.6
Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.164	2.377		1.751	.084		
	Digitalisasi	.076	.037	.099	2.024	.147	.887	1.128
	Persepsi	.848	.047	.884	7.974	.110	.887	1.128

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Pengolahan Data Statistik 2021

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas, hasil perhitungan nilai tolerance terlihat bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance < 0,10 yang artinya tidak ada korelasi antara variabel independent. Demikian juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, dari kedua variabel independen yang diuji tidak ada nilai VIF yang lebih dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independent dalam model regresi.

4) Hasil Uji Autokorelasi

Autokorelasi digunakan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Untuk mengetahui apakah di model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan D-W (Durbin Watson). Menurut Santoso (2012:241) kriteria autokorelasi ada 3, yaitu:

- a. Nilai D-W di bawah -2 berarti diindikasikan ada autokorelasi positif.
- b. Nilai D-W di antara -2 sampai 2 berarti diindikasikan tidak ada autokorelasi.
- c. Nilai D-W di atas 2 berarti diindikasikan ada autokorelasi negatif.

Tabel 4.7
Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.922 ^a	.850	.846	1.747	1.658

a. Predictors: (Constant), Persepsi, Digitalisasi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Pengolahan Data Statistik 2021

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai D-W adalah 1.658 atau berada diantara - 2 sampai 2 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

5) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan uji gletser dengan melihat tingkat signifikansi dari hasil regresi nilai absolute residual sebagai variabel terikat dengan variabel karakteristiknya. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.8
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.164	2.377		1.751	.084
	Digitalisasi	.576	.237	.297	2.242	.147
	Persepsi	.848	.247	.884	7.974	.183

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Pengolahan Data Statistik 2021

Di pengujian Heteroskedastisitas di tabel di atas dapat dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kedua variabel independen, variabel digitalisasi (X1) adalah 0,147 variabel persepsi (X2) adalah 0,183 lebih dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

2. Data Deskriptif Statistik dan Histogram

Statistika deskriptif hanya memberikan informasi mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik inferensia atau kesimpulan apapun tentang gugus induknya yang lebih besar. Dan Grafik Histogram adalah grafik yang digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi yang merupakan kurvafrekuensi kumulatif yang telah dihaluskan. Pada penghitungan data deskriptif statistik variabel digitalisasi (X1) dapat diketahui nilai rata-rata maksimum dan minimum serta standar variance dan juga di grafik histogram akan terlihat penyebaran data yang mendekati normal seperti pada tabel dan grafik sebagai berikut:

Tabel 4.9
Data Deskriptif Digitalisasi

Statistics		
Digitalisasi		
N	Valid	73
	Missing	0
Mean		47.71
Median		47.00
Mode		44
Std. Deviation		5.832
Variance		34.013
Range		26
Minimum		34
Maximum		60

Sumber: Pengolahan Data Statistik 2021

Berdasarkan perhitungan pengolahan data deskriptif statistik variabel digitalisasi (X1) data di atas, terlihat bahwa nilai rata-rata/mean data variabel digitalisasi sebesar 47.71, median

sebesar 47.00, mode sebesar 44, standar deviasi sebesar 5.832 dan variance sebesar 34.013 dan range sebesar 26.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh digitalisasi (X1) dan persepsi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4.12
Hasil Analisis Koefisien Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	4.164	2.377	
	Digitalisasi X1	.076	.037	.099
	Persepsi X2	.848	.047	.884
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)				

Sumber: Pengolahan Data Statistik 2021

Pembahasan

1. Pengaruh Digitalisasi dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil Uji Simultan yang digunakan untuk menguji secara bersama-sama ada tidaknya pengaruh digitalisasi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan menemukan nilai Fhitung > Ftabel yaitu 198.249 dengan signifikansi 0.005, artinya kedua variabel tersebut berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh hasil bahwa digitalisasi dan persepsi secara simultan berpengaruh sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Mangga Besar yaitu sebesar 84,6%.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi digitalisasi dan persepsi secara simultan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Johannes, Widdy Frima (2018) menemukan bahwa kemudahan akses mampu meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna layanan. Hasil yang sama ditemukan Harun Al Rasyid (2017) bahwa pemanfaatan teknologi meningkatkan kualitas layanan sehingga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Digitalisasi adalah sebuah terminologi untuk menjelaskan proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital, untuk fungsi foto copy, dan untuk membuat koleksi arsip digital. Hasil penelitian ini menemukan nilai thitung > ttabel yaitu 2.024 dengan signifikansi 0.047 pada Uji t variabel digitalisasi dengan hasil koefisien regresi sebesar 0.076, maka dapat dinyatakan bahwa digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Mangga Besar dengan nilai peningkatan kualitas 7,6% pada

setiap peningkatan digitalisasi sebesar satu satuan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlinda (2016) yang menemukan bahwa teknologi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Werianty Paongan (2019) dan Lianna Sugandi (2014) juga mengemukakan hal serupa mereka menemukan bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil tersebut menguatkan bahwa digitalisasi memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas sebuah pelayanan. Digitalisasi mampu memenuhi tuntutan masyarakat akan kebutuhan kepastian waktu, biaya dan cara pemberian pelayanan. Digitalisasi juga mampu meringankan beban kerja staf dengan mengubah proses pelayanan manual yang memakan waktu cukup lama menjadilebih cepat dengan menggunakan teknologi modern sehingga mampu mempercepat proses pelayanan, lebih mudah dan tidak perlu menyiapkan berkas (hardcopy). Cukup dengan mengakses aplikasi alpukat masyarakat dapat menerima layanan secara komprehensif.

3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kualitas Pelayanan

Persepsi merupakan proses dalam memaknai sesuatu yang diterima melalui kelima indra agar setiap individu dapat memilih, mengatur dan menerjemahkan suatu informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan yang di berikan oleh aparatur sipil negara di Kelurahan Mangga Besar adalah hasil pelayanan berdasarkan pengalaman yang mereka terima. Pada penelitian ini ditemukan nilai thitung > ttabel yaitu 17.974 dengan signifikansi 0.005 pada Uji t variabel persepsi dengan nilai koefisien regresi 0,848 maka dinyatakan persepsi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Mangga Besar dengan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 84,8% pada setiap peningkatan nilai persepsi sebesar satu satuan. Penjabaran ini sejalan dengan hasil penelitian yang ditulis oleh Johannes dan Widdy Frima (2018). Mereka menemukan bahwa kemudahan akses mampu meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna layanan. Terpenuhinya persepsi masyarakat akan kemudahan mengakses layanan Administrasi Kependudukan seperti pelayanan surat menyurat, perijinan dan permohonan KTP, KK dan lain sebagainya melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Mangga Besar memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas layanan yang dihasilkan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis secara statistik dan uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Digitalisasi memiliki pengaruh sebesar 7,6% terhadap peningkatan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar.
2. Persepsi memiliki pengaruh sebesar 84,8 % terhadap peningkatan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar.
3. Digitalisasi dan persepsi secara simultan memiliki pengaruh sebesar 41,64 % terhadap peningkatan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Aditya, S., & Rahmi, E. D. 2017. Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit. <https://ejournal.undiksha.ac.id> › JJPE
- Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani, 1-17. Anggara, Sahya, 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta Bimo Walgito, 2014. Pengantar Psikologi Umum, Jakarta: CV. Andi. Fandy, Tjiptono. 2016. SERVICE, QUALITY & STATISFACTION The New Encyclopedia (Vol. 2. PP. 268) Yogyakarta. CV. Andi.
- Fandy Tjiptono, 2017 Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Cv Andi.Fathony, 2017. Ilmu Administrasi. Jakarta: PT . Rineka Cipta.
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: PT. Rajawali.Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014. Perilaku Organisasi. Edisi 9. Buku 1. Jakarta: CV. Salemba Empat
- Lasa HS. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CV. Pustaka Pelajar. <https://ejournal.perpusnas.go.id>
- Luh Dea Damayanti dkk 2017. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. <https://ejournal.undiksha.ac.id>. Jurnal Skripsi Volume 11 Nomor 1 Tahun 2019.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi, Mohammad. 2016. Metode Penelitian Praktis Kualitatif & Kuantitatif. Jakarta: PT. Publica Press.