

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP SISTEM PELAYANAN ONLINE DALAM PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR KELURAHAN MADE

Muhammad Rafif Sudanto, Novita Maulida Ikmal

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra Surabaya

muhammadrafifs1999@gmail.com¹; novitamaulidaikmal@uwp.ac.id²

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Online Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Kantor Kelurahan Made. Persepsi Masyarakat dapat dilihat dari tiga indikator yaitu Penyerapan terhadap rangsang, Pengertian atau pemahaman, dan Penilaian atau evaluasi. Sedangkan Sistem Pelayanan Online meliputi Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan kebutuhan (*Fulfillment*), Ketersediaan sistem (*System Availability*), dan Privasi (*Privacy*). Dalam hal ini peneliti mengambil Responden total sebanyak 42 orang, terdiri dari seluruh masyarakat yang masuk dalam ruang lingkup kelurahan made. Metode penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kuantitatif, dengan pengambilan data menggunakan kuisioner dan observasi, teknik analisis data yang digunakan antara lain, yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji Koefisiensi Determinansi Regresi, dan Pengujian Hipotesis. Hasil dari Uji Validitas Persepsi Masyarakat terdapat 9 pertanyaan dan Sistem Pelayanan Online terdapat 10 pertanyaan. Dari masing-masing pertanyaan semuanya valid dan tidak ada yang tidak valid. Berdasarkan analisis kuantitatif dilakukan perhitungan dengan analisis parsial diperoleh Koefisien (r) sebesar 0,001. Dan hasil uji t hitung = 0,229 dengan nilai signifikan $0,820 > 0,05$. karena nilai signifikansi $0,820 > 0,05$ maka dapat dikategorikan tidak signifikan. Sehingga menunjukkan hipotesis tidak ada pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Online Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Kantor Kelurahan Made tidak dapat diterima dan tidak signifikan. Dilihat dari indikator yang digunakan oleh peneliti menunjukkan bahwa Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Online Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Kantor Kelurahan Made belum cukup baik.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Sistem Pelayanan Online, dan Pengurusan Akta Kelahiran

Abstract

The purpose of this study was to find out how the community's perception of the online service system in managing birth certificates at the Made Village Office. Public perception can be seen from three indicators, namely absorption of stimuli, understanding or understanding, and assessment or evaluation. While the Online Service System includes *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, and *Privacy*. In this case the researcher took a total of 42 respondents, consisting of all people who were included in the scope of the made village. This research method is using quantitative descriptive research, with data collection using questionnaires and observations, data analysis techniques used include Validity Test. Reliability Test, Normality Test, Simple Linear Regression Test, Regression Determination Coefficient Test, and Hypothesis Testing. The results of the Community Perception Validity Test there are 9 questions and the Online Service System there are 10 questions. From each question all are valid and none are valid. Based on the quantitative analysis, the calculation with partial analysis obtained the coefficient (r) of 0.001. And the results of the t-test = 0.229 with a significant value of $0.820 > 0.05$. because the significance value is $0.820 > 0.05$, it can be categorized as insignificant. So that it shows the hypothesis that there is no influence of Public Perception on the Online Service System in the Management of Birth Certificates at the Made Village Office which is unacceptable and insignificant. Judging from the indicators used by the researcher, it shows that Public Perception of the Online Service System in the Management of Birth Certificates at the Made Village Office is not good enough.

Keywords: Public Perception, Online Service System, and Management of Birth Certificates

Pendahuluan

Negara Republik Indonesia menganut sistem demokrasi yang berarti dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat, dimana rakyatlah memegang kekuasaan tertinggi. Konsep ini merupakan pola dalam memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini sebagaimana sudah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 31 tentang pendidikan dan pasal 33 tentang kekayaan alam, selain itu ada lagi pasal pasal yang menyangkut tentang pelayanan publik atau yang menjadi hak rakyat. Pada di era sekarang penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena didalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara masyarakat dengan pemerintah. Kualitas layanan dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan karena Aparatur Sipil Negara adalah penggerak administrasi negara yang bersentuhan dengan penerima layanan publik sehari-hari dan merekalah pihak yang seharusnya memiliki kompetensi melalui Pendidikan dan pengalaman (Defny Holidin, Dkk 2017:15).

Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan perundang-undangan maka dituntut untuk melakukan pelayanan online dalam rangka memenuhi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, salah satunya dengan menambahkan kebijakan baru yang mendukung peningkatan dari segi kualitas. Pelayanan Online adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Dengan adanya layanan ini mempermudah dari berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus mendatangi kantor pelayanan yang akan dituju, pelayanan online akan memudahkan dan mempersingkat waktu proses penyelesaian sehingga urusan akan berjalan lancar. Dalam fungsi Pemerintah sebagai pelayanan salah satunya yaitu memberikan pelayanan hak identitas dan kewarganegaraan. Menurut Dwiyanto (2012:20) setiap pelayanan dokumen kependudukan yang diselenggarakan sebagai bentuk jaminan dari negara untuk hak dan kebutuhan dasar warga negara disebut pelayanan administratif. Peristiwa kelahiran adalah salah satu peristiwa penting yang harus di catat dan diterbitkan akta kelahirannya untuk setiap anak sebagaimana diatur dalam UU No 24 Tahun 2013. Dalam kaitannya dengan administrasi serta legalitas yang nantinya akan menjadi bukti dan dokumen penting yang memiliki kekuatan hukum yang sah.

Dalam hal ini pemerintah kota Surabaya terus berupaya memberikan pelayanan administrasi kependudukan (ADMINDUK) kepada masyarakat salah satunya dalam pembuatan akta kelahiran. Walikota Surabaya mengoptimalkan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat cukup melalui di kantor kelurahan tanpa mendatangi ke dinas kependudukan dan pencacatan sipil. Walikota Surabaya menginginkan kelurahan menjadi ujung tombak pelayanan pemerintah kota Surabaya dan pelayanan ini diharapkan bisa lebih mendekat lagi ke tempat tinggal masyarakat.

Kerangka Teori

Pelayanan Online

Pelayanan online adalah pelayanan melalui website atau internet untuk menyampaikan informasi-informasi seiring dengan perkembangan zaman dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Kekurangan media online adalah tidak semua orang ataupun juga masyarakat miskin dapat menggunakannya. Menurut Budi Harjono dalam (Yesi, 2015) website adalah aplikasi yang disimpan di lingkungan *web server*. Setiap permintaan yang dilakukan oleh user melalui *web browser* akan direspon oleh aplikasi web dan hasilnya akan dikembalikan lagi dihadapan *user*. Sedangkan internet adalah data yang disimpan dalam server yang hanya dapat diakses oleh pihak-pihak tertentu. Menurut Andi dalam (Yesi, 2015) internet adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan ribuan jaringan komputer, yang menawarkan kecepatan jaringan beragam. Dari definisi dapat disimpulkan bahwa internet adalah jaringan computer yang bersifat global, sebagai fasilitas berbagai informasi tanpa batas.

Electronic Government (E-Government)

E-Government merupakan sarana untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warga negara untuk penyediaan layanan publik melalui penggunaan teknologi informasi (Batini et al, 2009). *E-Government* diusulkan sebagai cara untuk meningkatkan kepercayaan warga pada pemerintah dan meningkatkan kepercayaan warga kepada pemerintah dan meningkatkan evaluasi warga negara terhadap pemerintah secara umum. *E-Government* adalah penggunaan internet dalam melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik pada pelayanan masyarakat (Handika, 2017). *E-Government* adalah bentuk aplikasi dari pelaksanaan tugas dan tatalaksana pemerintahan menggunakan teknologi informasi. *E-Government*

memberikan peluang untuk meningkatkan hubungan pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan dunia usaha, dan antar instansi pemerintah. Hubungan itu berada karena adanya pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan penggabungan dari komputer dan sistem jaringan komunikasi (Rianto & Lestari, 2012). *E-Government* merupakan hubungan dengan penggunaan teknologi informasi yang digunakan organisasi pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk membentuk hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan institusi lain di dalam pemerintahan (Oktavya, 2015).

Persepsi Masyarakat

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi merupakan aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna, dan suara, dengan adanya itu persepsi akan timbul. Menurut Bimo Walgito (2010) mendefinisikan bahwa persepsi merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Proses stimulus itu tidak berhenti melainkan diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Jadi dalam proses persepsi orang yang dipersepsi akan dapat mempengaruhi pada orang yang mempersepsi. Menurut Slameto (2010:102) persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Persepsi merupakan fungsi psikologi individu yang sangat besar pengaruhnya terhadap individu. Siswa sebagai peserta didik memiliki persepsi yang digunakan untuk mengamati segala sesuatu yang berhubungan dengan lingkungan belajarnya dengan memberikan tanggapan-tanggapan yang ada. Apabila persepsi individu terhadap suatu objek berupa hal positif maka ia cenderung bersikap positif terhadap objek tersebut. Sebaliknya apabila ia memiliki persepsi negatif maka ia cenderung bersikap dan bertingkah laku negatif terhadap objek tersebut. Dari beberapa definisi menurut para ahli di atas bahwa persepsi adalah pandangan atau bisa juga tanggapan, melalui penilaian suatu objek yang diamati dengan indera dan dengan tingkat pemahaman dari karakter setiap orang masing-masing sehingga tercipta keanekaragaman.

Akta Kelahiran

Istilah atau perkataan akta dalam bahasa Belanda disebut “Acte” atau ”akta” dan dalam bahasa Inggris disebut “Act” atau “deed” menurut pendapat umum mempunyai dua arti yaitu:

1. Perbuatan (handling) atau perbuatan hukum (rechtshandeling).
2. Suatu tulisan yang dibuat untuk dipakai atau untuk digunakan sebagai Perbuatan hukum tertentu yaitu berupa tulisan yang ditunjukkan kepada pembuktian tertentu.

Pengertian Akta menurut (Pasal 165 Tahun 1941 Nomor 84) adalah "Surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perihal pada akta itu". Akta Kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu.

Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lewis dan Gilman dalam Marzali (2012:22) Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Hipotesis

Hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti ini adalah apakah terdapat pengaruh persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan online dalam pengurusan akta kelahiran di kantor kelurahan made

H1: Ada pengaruh persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan online dalam pengurusan akta kelahiran di kantor kelurahan made.

H0: Tidak ada pengaruh persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan online dalam pengurusan akta kelahiran di kantor kelurahan made.

Metode Penelitian

Penelitian yang berjudul Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Online Dalam Pengurusan Akta kelahiran Di Kantor Kelurahan Made ini menggunakan jenis penelitian deskriptif-kuantitatif. Menurut Whitney dalam Moh. Nazir (2011), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Penelitian ini dilakukan di kantor Kelurahan Made yang bertempat di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya yang menjadi objek penelitian ini adalah sistem pelayanan online yang ada di kantor Kelurahan Made serta pandangan masyarakat terkait sistem pelayanan online dalam pengurusan akta kelahiran. Adapun alasan peneliti memilih kantor Kelurahan Made menjadi objek penelitian dikarenakan peneliti ingin tahu seberapa jauh persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan online dalam pengurusan akta kelahiran.

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:68). Dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel yakni variabel bebas (independent variabel) dan variabel terikat (dependent variabel). Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat, sedangkan variabel terikatnya adalah sistem pelayanan online.

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015, h.38) adalah suatu atribut atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:68). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan terikat. Variabel bebas sering disebut dengan independent variabel. Variabel tersebut merupakan variabel yang mempengaruhi, serta mengakibatkan perubahan pada variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu persepsi masyarakat (X). Variabel terikat sering disebut dengan dependent variabel, variabel

ini merupakan yang telah dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan online (Y).

Populasi menurut (Sugiyono, 2014:61) adalah “wilayah generelasi yang terdiri dari : obyek/subyek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah masyarakat kelurahan made yang melakukan pengurusan akta kelahiran menggunakan pelayanan online melalui website E-Lampid, dengan populasi masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran berjumlah sebanyak 147 orang pada tahun 2021.

Menurut Prof. Dr Sugiyono (2014:62), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara non probability sampling dimana menurut Sugiyono (2016). Non Probability Sampling adalah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota populasi atau setiap unsur untuk dipilih menjadi sebuah sampel. Dalam hal ini teknik yang digunakan adalah Purposive Sampling yaitu metode penetapan sampel dengan cara menentukan target dari elemen populasi yang diperkirakan paling cocok untuk dikumpulkan datanya. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran melalui E-Lampid di kelurahan made dengan total sampel sebanyak 42 orang. Dari sampel 42 orang diambil dengan cara pengambilan sampel menggunakan Rumus Slovin.

Bentuk Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n adalah ukuran sampel yang akan dicari

N adalah ukuran populasi dan

e adalah *margin of error* yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan.

Diketahui: N = 147 orang; e = 5%

$$\text{Maka } n = 147 / (1 + (147 \times (0.05)^2))$$

$$147 / (1 + 2.5)$$

$$147 / 3.5 = 42$$

Data dari 3 pedukuhan yang diambil sampelnya yaitu Watuwalang, Ngemplak, Made. Sehingga sampel yang digunakan sebanyak 42 orang. Dan pengambilan sampel dari 3 pedukuhan dengan cara pembagiannya yaitu dari pedukuhan made 15 orang, dari pedukuhan ngemplak 15 orang, dan dari pedukuhan Watuwalang 12 orang sehingga jika dijumlahkan total 42 orang

Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer (Indriantoro dan supomo, 1999) merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Jadi data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya melalui hasil pengisian kuesioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi. Data sudah dikumpulkan oleh pihak instansi lain (Supranto, 2003).

Menurut Nazir (2014:211) “Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan”. Secara umum metode mengumpulkan data dapat dibagi atas beberapa kelompok, yaitu: “Metode pengamatan langsung, metode dengan menggunakan pertanyaan, metode khusus”. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Angket atau Kuisisioner dan observasi.

Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Ghozali, 2013). Suatu pernyataan dikatakan valid jika tingkat signifikannya berada di bawah 0.05. (Ghozali, 2012:52).

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Reliabilitas diukur dengan menggunakan metode Cronbach Alpha. Adapun ketentuannya yaitu jika Cronboach's Alpha >0.06 dan dikatakan tidak reliabel jika Cronboach's Alpha <0.06 . (Ghozali 2012:7)

3. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif yaitu dengan menggunakan skala likert. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistic dengan menggunakan SPSS ver.20. metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah secara linier sederhana. Regresi linier sederhana merupakan hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif serta memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan nilai.

1. Uji Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono,2011:261). Analisis regresi ini digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y) yang diformulasikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

Dimana Y adalah variabel tak bebas (nilai duga), X adalah variabel bebas, a adalah penduga bagi intersap (a), b adalah penduga bagi koefisien regresi (β), dan σ^2 adalah parameter yang nilainya tidak diketahui sehingga diduga menggunakan statistik sampel.

2. Uji Koefisiensi Determinansi Regresi

Untuk mengetahui besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y digunakan instrument koefisien determinansi regresi. Untuk mengetahui koefisiensi determinansi regresi datanya diambil dari hasil atau output dari regresi linier sederhana yang berbentuk kolom model summary, dari aplikasi IBM SPSS Statistics 20 for Windows. Koefisien determinansi inilah yang akan menunjukkan berapa besar pengaruhnya variabel X terhadap variabel Y.

3. Pengujian Hipotesis (Uji t)

Pengujian tidak ada pengaruh variabel Persepsi Masyarakat (X) terhadap variabel Sistem Pelayanan Online (Y).

H0: Persepsi Masyarakat tidak berpengaruh terhadap sistem pelayanan online Pengujian pengaruh variabel Persepsi Masyarakat (X) terhadap variabel Sistem Pelayanan Online (Y).

H1: Persepsi Masyarakat berpengaruh terhadap sistem pelayanan online.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini target dari Responden adalah masyarakat yang ada di Kantor Kelurahan Made Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya. Total keseluruhan hasil penyebaran kuesioner responden dalam penelitian ini sebanyak 42 orang sebagai perwakilan dari seluruh masyarakat di Kantor Kelurahan Made di Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya. Tujuan deskripsi karakteristik responden ini adalah memberikan gambaran sampel dalam penelitian ini yang diperinci menurut Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan.

1. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner dimana hasil dari uji validitas untuk variabel Persepsi Masyarakat dan variabel Sistem Pelayanan Online. Berdasarkan Tabel Uji Validitas menunjukkan bahwa pada variabel Persepsi Masyarakat terdapat 9 Pernyataan dari 3 Indikator dan pada variabel Sistem Pelayanan Online terdapat 10 Pernyataan dari 4 indikator. Dari masing-masing item pertanyaan pada variabel dependen atau independen keseluruhan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika Cronbach's Alpha > **0,60**. Dan suatu variable dikatakan tidak reliabel jika Cronbach's Alpha < **0,60**. Berdasarkan Tabel Uji Reliabilitas di simpulkan bahwa hasil uji reliabilitas setiap variabel yaitu variabel Persepsi Masyarakat nilai Cronbach's Alpha **0,789** sedangkan variabel Sistem Pelayanan Online Cronbach's Alpha **0,862** sehingga kedua variabel tersebut dinyatakan reliabel karena nilainya lebih besar dari > **0.60**.

Tabel 1

Uji Reliabilitas Persepsi Masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,789	9

Sumber: SPSS v.20

Tabel 2

Uji Reliabilitas Sistem Pelayanan Online

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,862	10

Sumber : SPSS v.20

2. Uji Normalitas

Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov yang dilakukan untuk mengetahui sebaran data suatu sampel yang jumlahnya 42 responden. Dari tabel Uji Normalitas Menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan 0,969, jadi jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal.

Tabel 3.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	7,21814446
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,067
	Negative	-,076
Kolmogorov-Smirnov Z		,492
Asymp. Sig. (2-tailed)		,969

Sumber : SPSS v.20

3. Uji Linier Sederhana

Data yang digunakan dalam analisis stasistika yaitu Variabel X Persepsi Masyarakat sedangkan Variabel Y Sistem Pelayanan Online. berdasarkan penelitian di Kantor Kelurahan Made Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya. Adapun persamaan umum linier sederhana adalah :

$$Y=a+bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

X = Variabel Independen

a = Konstanta

b = Koefisien

Berdasarkan tabel pada Uji linier sederhana maka diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 35,416 + 0,029$$

- a. Nilai Konstanta (a) adalah sebesar **35,416**, mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel sistem pelayanan online adalah sebesar **35,416**.
- b. Koefisien regresi nilai (b) adalah sebesar **0,029**, maka nilai sistem pelayanan online sebesar **0,029** Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel x terhadap variabel Y adalah positif

Tabel 3.

Uji Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	35,416	4,057		8,730	,000
Persepsi Masyarakat	,029	,128	,036	,229	,820

Sumber : SPSS v.20

4. Uji Determinansi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dalam analisis regresi linier sederhana, peneliti dapat berpedoman pada nilai R Square atau R² yang terdapat pada output SPSS bagian model summary. Berdasarkan tabel Uji Determinansi dijelaskan bahwa besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar **0,036**. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinansi (R square) sebesar **0,001**, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar **0,1%**.

Tabel 4
Uji Determinansi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.036 ^a	.001	-.024	7,30781

Sumber : SPSS v.20

5. Pengujian Hipotesis

Tabel 5.

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	35,416	4,057		8,730	,000
Persepsi Masyarakat	,029	,128	,036	,229	,820

Sumber : SPSS v.20

- a. Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel Coefficients diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar **0,820 > 0,05**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi masyarakat (X) maka tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel (Y)
- b. Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t hitung sebesar **0,229 < t tabel 1.683**, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Masyarakat (X) tidak ada pengaruh terhadap Sistem Pelayanan Online (Y).

$$t = [5\%; (df = n-k)]$$

Dik:

$$n = 42$$

$$k = 2$$

$$\alpha = 5\% (0,05)$$

$$t = [5\% ; (df=42-2)]$$

$$t = (0,05 ; 40)$$

jadi nilai t tabel pada $n = 42$ dan $k = 2$ dengan tingkat sig 5% maka adalah sebesar 1,683

Hasil uji t tersebut dikaitkan dengan hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini yaitu :

Ho = tidak ada pengaruh antara persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan online di kantor kelurahan made

H1 = ada pengaruh antara persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan online di kantor kelurahan made

Adapun kriteria diterimanya hipotesis yaitu :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H0 diterima dan H1 ditolak

Dari hasil perhitungan di atas di ketahui nilai t hitung lebih kecil daripada t tabel berarti H0 di terima dan H1 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh Persepsi Masyarakat (X) terhadap Sistem Pelayanan Online (Y) Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Kantor Kelurahan Made.

6. Interpretasi Data

Berdasarkan dari Uji Validitas variabel Persepsi Masyarakat terdapat 9 pertanyaan dan variabel Sistem Pelayanan Online terdapat 10 pertanyaan. Dari masing-masing pertanyaan semuanya valid dan tidak ada yang valid. Sedangkan Uji Reliabilitas variabel Persepsi Masyarakat mempunyai nilai Cronbach's Alpha **0,789**, sedangkan variabel kinerja nilai Cronbach's Alpha **0,862**, sehingga untuk kedua variabel tersebut dinyakan reliabel karena nilainya $> 0,60$. Uji Normalitas Menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan **0,969**, sehingga jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal. Koefisien determinansi peneliti mendapatkan yaitu nilai koefisien r square adalah sebesar **0,001**. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama adalah sebesar **0,1%**. Adapun nilai dari t hitung sebesar **0,229** dengan nilai signifikan **0,820**. Hal ini berarti nilai t hitung lebih kecil daripada t tabel dengan nilai sebesar **1,683**. sehingga dikatakan bahwa terdapat tidak ada pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Online di Kantor Kelurahan Made

Berdasarkan penelitian terdahulu Musabry hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil kota makassar sudah cukup bagus dan bereorientasi pada target sasaran terkhusus ibu hamil yang ingin mengurus langsung akta kelahiran anaknya di RSIA/Puskesmas tempat mereka melahirkan dan juga masyarakat/warga yang ingin membuat akta kematian langsung di kelurahan tempat mereka tinggal.

Berdasarkan penelitian terdahulu Nafahatus Sahariyah hasil penelitian ini adalah dalam memanagemen dokumen kependudukan, SIMDUK dirasa kurasa kurang optimal dalam memelihara tertib dokumen kependudukan karena pada SIMDUK masih banyak ditemukan data identitas kependudukan ganda. Maka untuk mengatasi permasalahan tersebut kemedagri memperbarui sistem yang lama dengan menetapkan sistem yang baru yaitu SIAK dengan harapan mampu menjawab permasalahan pada sistem yang lama untuk pengoptimalan keberlangsungan SIAK dalam hal administrasi kependudukan maka diberlakukannya daring at dalam jaringan boleh kemedagri kepada seluruh lapisan pelayanan Administrasi Negara.

Berdasarkan penelitian terdahulu Irpan hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin adalah positif, dimana diperoleh nilai rata-rata $65,10\% > 62,15\%$. Rekapitulasi tersebut didapatkan dari hasil rata-rata yaitu indikator pertama tangible 73,19%, kedua reliability 68,95%, ketiga responsiveness 68,53%, keempat assurance 58,66%, dan kelima empathy 56,18%.

Berdasarkan penelitian terdahulu Dinda, Nursah Yasti hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Lombok Barat sudah menerapkan sistem E-Government. Semua jenis pelayanannya berbasis elektronik. Kecuali layanan Kartu Identitas Anak (KIA). Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil sudah menerapkan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Penerapan E-Government mampu meningkatkan kualitas pelayanan setiap tahunnya walaupun prosesnya tidak begitu cepat dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang berbasis elektronik walaupun fasilitas yang kurang memadai.

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada pengaruh Persepsi Masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Online Di Kantor Kelurahan Made. Kesimpulan ini di dapat dari pengujian uji parsial (Uji t) hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara t hitung dan t tabel. Nilai dari t hitung sebesar 0,229 dengan nilai signifikansi 0,820. Hal ini berarti nilai t hitung lebih kecil dari t tabel diperoleh dengan sebesar 1.683.

Besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent yaitu dengan melakukan uji koefisien determinansi (R^2) bahwa diketahui R Square sebesar 0,001 jadi $0,001 \times 100\% = 0,1\%$. Dengan demikian besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel persepsi masyarakat (X) terhadap Sistem Pelayanan Online (Y) dalam pengurusan akta kelahiran di kantor kelurahan made yaitu sebesar 0,1%. Dari total keseluruhan pengaruh 100% , sisanya 99,9 % dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian diatas penelitian oleh peneliti, peneliti dapat memberikan saran mengenai persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan online dalam pengurusan akta kelahiran di kantor kelurahan made tersebut adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat untuk kepengurusan akta kelahiran melalui E-Lampid, dengan demikian demi mendukung pelayanan secara online kesadaran masyarakat turut andil dalam sistem secara online atau melalui E-Lampid yang sudah disediakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya demi pelayanan yang efektif dan efisien. Dan dari instansi pemerintahan maupun kelurahan made harus lebih memperhatikan masyarakatnya lagi demi kesiapan pelayanan bersifat digital.

Selain itu dari hasil kuisioner pada variabel Sistem Pelayanan Online (Y) pernyataan dari “Informasi yang ada di menu E-lampid apakah mudah dipahami”. Rata-rata menjawab setuju, sehingga dapat menjadi masukan untuk melakukan perubahan informasi yang lebih simple dan lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Sedangkan kuisioner pada variabel Persepsi Masyarakat (X) pernyataan dari “Menurut anda apakah setuju jika pelayanan secara manual mulai digantikan dengan pelayanan online secara bertahap untuk kedepannya”. Rata-rata menjawab sangat setuju, sehingga diharapkan untuk dapat terus konsisten demi meningkatkan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien demi mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah perlu diperhatikan lagi bahwa variabel-variabel yang digunakan untuk penelitian selanjutnya akan lebih baik bisa diperhitungkan lagi dalam memilih variabel yang akan digunakan, sehingga variabel yang telah dipilih agar lebih rinci dan lebih relevan lagi dengan harapan terdapat hubungan antara variabel X dan Variabel Y.

Dari metode penelitian perlu diperhitungkan lagi dari jenis metode apa saja yang akan digunakan untuk penelitian selanjutnya terutama dari populasi dan sampel yang akan digunakan, perlu diperhatikan populasi yang digunakan dari penelitian ini berjumlah 147 orang dan dari sampel yang digunakan penelitian ini berjumlah 42 orang. Sehingga menurut peneliti untuk penelitian selanjutnya lebih baik sampel yang digunakan bisa ditambahkan lagi karena dari penelitian ini sampel yang digunakan masih terasa kurang dengan hasil penelitian ini menunjukkan hipotesis tidak berpengaruh. Jadi maka dari itu variabel, populasi, dan sampel mempunyai peran yang cukup andil dalam penelitian ini, sehingga untuk penelitian selanjutnya dengan harapan menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan terdapat pengaruh antara variabel X dan Variabel Y.

Daftar Pustaka

- Etta Mamang Sangadji dkk. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Bimo Walgito. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Robbins, Stephen P. (1996). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, aplikasi* (edisi Bahasa Indonesia). Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kholifatul Kurnia Rohmah, & Marimin. (2015). *Pengaruh persepsi siswa mengenai keterampilan mengajar, kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial guru, terhadap prestasi belajar siswa program studi administrasi perkantoran di smk negeri 1 purwodadi*, *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, 10(1), 28-41.
- Muhammad Ardiansyah, Irawan Suntoro, & Yunisca Nurmasila. (2017). *Persepsi Masyarakat Terhadap pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa*, *Jurnal Kultur Demokrasi Vol 5, No 1.* \

- Kasirul Fadil, Haryat, Mitrayati, & Aprizal. (2021). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Aplikasi Online Buka Lapak Sebagai Media Komunikasi Teknologi (Studi Kasus Persepsi Pada Konsumen Online Bukalapak Di Kabupaten Karimun Tahun 2018-2019)*. Jurnal Purnama Berazam. Vol 3, No 1.
- Rofiq Fauda Akbar (2015). *Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus*. Jurnal Penelitian Pendidikan Islam, 10, 1.
- Djuhari Juma Wijaya. (2019), *Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Badan Pusat Statistik)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Musabry. (2020), *Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di dinas kependudukan dan catatan sipil*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah: Makassar.
- Nafahatus Sahariyah. (2019), *Pelayanan publik berbasis daring (Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jombang)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel: Surabaya.
- Kasma. (2020), *Pelayanan Publik Berbasis Lapar (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah: Makassar.
- Dinda Nursah Yasti. (2020), *Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah: Mataram.
- Rizka Rahma Maulina. (2018), *Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit*. Skripsi. Universitas Brawijaya: Malang.
- Muhammad Ariefian Isnan. (2013), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Widya Suci. (2020), *Pengaruh Media Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Al-Islam Di Sma Muhammadiyah 1 Gisting Kabupaten Tanggamus Tahun Pelajaran 2019/2020*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN): Metro.

- Dwi Marita Fitriana A.S. (2017), *Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat Yang Menggunakan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di RSUD Dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan Madura*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah: Malang.
- Martini. (2006), *Studi Deskriptif Tentang Persepsi Siswa Terhadap Kinerja Guru Pembimbing Pada Pelaksanaan Layanan Bimbingan Konseling Di SMA Negeri Plus Desa Teluk Kenidai Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Tahun 2005 / 2006*. Skripsi. Universitas Suska: Riau.
- Andi Ni'mah Sulfiani (2012), *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kabupaten Wajo*. Skripsi. Universitas Hasanuddin: Makassar.
- Hanifah Rizqy Fadhera Putri. (2021), *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja ASN Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kecamatan Tandes Kota Surabaya*. Skripsi. Universitas Wijaya Putra: Surabaya.
- Nanna Sari. (2019), *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah: Makassar.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya
- Mulyono. (2015). *Analisis Uji Asumsi Klasik*. SCS Business Mathematics and Statistics, Management Dept., Binus Business School Undergraduate Program.