

**PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BERBASIS IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
(SUATU STUDI DI KECAMATAN BLUTO KABUPATEN SUMENEP)**

***THE INFLUENCE OF COMMUNITY PARTICIPATION ON THE QUALITY OF
SERVICES BASED ON DIGITAL POPULATION IDENTITY
(A STUDY IN BLUTO DISTRICT, SUMENEP DISTRICT)***

Oleh :

Friska Ayu Irafani Putrif), Irma Irawati Puspaningrum²⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Wiraraja

E-mail : pfriska130@gmail.com, irma@wiraraja.ac.id

Abstrac

Here are several things that cause a lack of community participation or involvement in the implementation of the digital population identity program implemented by the government. Obstacles that arise in society regarding the digital population identity program include a lack of understanding and information regarding the program implemented by the government, so this could be one of the causes of lack of participation from the community. The research method used is a descriptive method with a quantitative approach. The quantitative analysis technique is carrying out objective measurements by calculating data statistically, processing the data using SPSS, to obtain relevant and valid results. In the test carried out, partial test (T test), the t-count of 18.738 is smaller than the t-table of 0.67698 ($t\text{-count} < t\text{-table}$), which indicates that community participation has a significant effect of 78% on service quality , so it can be concluded that H1 is accepted, which means community participation influences service quality. The population and civil registration service needs to improve the indicators that received low scores so that the population and civil registration service can be even better in the future.

Keywords: Community Participation, Service Quality, Digital Population Identity and Population and Civil Registration Service

Abstrak

Terdapat beberapa hal yang membuat kurangnya partisipasi atau pun keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan program identitas kependudukan digital yang dilaksanakan oleh pemerintah. Hambatan yang timbul di masyarakat atas program identitas kependudukan digital diantaranya, kurangnya pemahaman dan informasi terkait program yang dilaksanakan oleh pemerintah, sehingga hal tersebut bisa menjadi salah satu penyebab kurangnya partisipasi dari masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa kuantitatif yaitu melakukan pengukuran secara objektif dengan menghitung data secara statistic, proses pengolahan data menggunakan

SPSS, untuk mendapatkan relevan dan valid. Pada uji yang dilakukan, ujian parsial (uji T), t-hitung sebesar 18,738 lebih kecil dari t-tabel sebesar 0,67698 ($t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$), yang mengindikasikan bahwa partisipasi masyarakat berpengaruh signifikan sebesar 78% terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil perlu untuk meningkatkan lagi indikator-indikator yang mendapat skor rendah agar dinas kependudukan dan pencatatan sipil mampu menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Kata Kunci: Partisipasi Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Identitas kependudukan Digital dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara dan penduduk/masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik. Menurut keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok, sebagai berikut: (1) pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi, (2) pelayanan barang (3) pelayanan jasa. Salah satu kelompok pelayanan tersebut adalah bentuk pelayanan administratif yang dibutuhkan oleh publik, dokumen-dokumen administratif tersebut antara lain adalah kartu tanda penduduk (KTP) untuk menunjukkan status kewarganegaraan seseorang.

Kartu kependudukan (KTP) pada awalnya berbentuk kartu biasa yang masa

berlakunya hanya bertahan selama 5 tahun, kini berganti menjadi kependudukan digital yang berlaku seumur hidup meskipun masih terdapat tanggal kadaluarsa tetapi hal tersebut tidak berpengaruh pada fungsi dari KTP digital itu sendiri. Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) digital merupakan salah satu langkah inovatif yang dapat membawa sejumlah manfaat dalam hal administrasi kependudukan. Direktur Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Zudan Arif Fakrullah mengatakan, terdapat tujuan dari dibuatnya e-KTP digital atau identitas digital itu yakni untuk mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.

(Kompas.com,2022). Perkembangan pelayanan melalui

digitalisasi ini sangat memerlukan dukungan dari masyarakat demi keberhasilan program, yaitu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur

kepada masyarakat.

Masyarakat memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Seperti yang telah dijelaskan oleh Kementerian PANRB Diah Natalisa mengungkapkan bahwa peran masyarakat adalah sebuah hal yang tidak bisa lepas dari proses penyediaan pelayanan publik. Dengan adanya partisipasi masyarakat, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menunjang tercapainya pembangunan yang berkelanjutan. (PANRB, n.d.)

Namun disamping itu, terdapat beberapa hal yang membuat kurangnya partisipasi atau pun keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan program identitas kependudukan digital yang dilaksanakan oleh pemerintah hambatan yang timbul di masyarakat atas program identitas kependudukan digital diantaranya, tidak semua masyarakat memegang hp android, kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, dan kurangnya pemahaman dan informasi terkait program yang dilaksanakan oleh pemerintah. (Ali Hafidz Syahbana, 2024) serta juga disebabkan karena masih

kurangnya kepedulian masyarakat dalam suatu kegiatan atau pun program yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berdasarkan adanya latar belakang permasalahan yang disajikan di atas. Maka dalam penelitian ini penulis merumuskan judul: **Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Berbasis Identitas Kependudukan Digital (Suatu Studi Di Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep).**

2. TINJAUAN TEORITIS

Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam Keban, 2004 Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan menurut pendapat Pfiffner, John M and Presthus mendefinisikan administrasi publik

meliputi 1) implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik, 2) koordinasi usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah.

Dari definisi di atas menjelaskan bahwa, administrasi publik adalah kerjasama antar golongan, kelompok atau lembaga untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif, dengan adanya pendapat dari para ahli di atas jelas bahwa definisi administrasi publik sangat sulit untuk dirumuskan secara singkat.

Partisipasi

Partisipasi dapat diartikan secara luas sebagai bentuk keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dan sukarela, baik karena alasan-alasan dari dalam dirinya sendiri (intristik) maupun dari luar dirinya (ekstrinsik) dalam keseluruhan proses kegiatan yang bersangkutan (Moeliono, 2004). Menurut Mubyarto, partisipasi adalah kesadaran untuk membantu berhasilnya setiap program sesuai dengan kemampuan setiap orang tanpa mengorbankan kepentingan diri sendiri

Demikian dapat disimpulkan bahwa partisipasi merupakan suatu hal yang penting dalam kualitas pelayanan publik, dimana dalam suatu penyelenggaraan pemerintah harus melibatkan masyarakat dalam setiap

aktivitas pembangunan agar masyarakat dapat merasakan hasil atau manfaat dari pembangunan yang telah dilaksanakan, tanpa adanya partisipasi, maka pembangunan akan sulit berjalan dengan baik.

Kualitas Pelayanan

Menurut Sofjan Assuari, 2011 kualitas adalah sekumpulan sifat- sifat dalam mendeskripsikan suatu produk atau jasa sesuai dengan tercapainya tujuan untuk apa barang/hasil itu dibutuhkan. Sedangkan pelayanan menurut Dr. sampara lukman M.A, 2021 adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan oranglain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diinginkan dari perbandingan antara keinginan dan keputusan yang dirasakan konsumen setelah menggunakan jasa tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode

deskriptif ini melibatkan pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang pendapat orang atas sebuah isu atau topik. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk angka (numerik) untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol fenomena yang diminati. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal yang diolah dengan metode statistik, melalui metode kuantitatif akan diperoleh signifikasi hubungan antar variabel.

Sumber Data Penelitian

1) Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung darilapangan, yaitu penelitian dilakukan berdasarkan jawaban responden. Data ini didapat dari masyarakat di desa se-kecamatan bluto.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan pendukung penelitian yang disajikan oleh penulis yang didapat melalui dokumen/arsip yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Adapun diantaranya meliputi data kependudukan masyarakat di desa se-

kecamatan bluto yang dikumpulkan secara langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bluto.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data terdiri dari beberapa proses tahapan dibawah ini terdiri dari:

- a. Kuesioner atau angket
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

Teknik Analisa Data

Teknik analisis kuantitatif yaitu melakukan pengukuran secara objektif dengan menghitung data secara statistik untuk mendapat data relevan dan valid, yaitu :

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reabilitas
- c. Uji Asumsi Klasik
- d. Uji Regresi Linear Sederhana

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan berbasis identitas kependudukan digital meliputi karakteristik responden, statistik frekuensi dan statistik deskriptif oleh karena itu, penyajian dan pengolahan

data dalam penelitian ini menggunakan SPSS agar data yang dihasilkan lebih akurat. Adapun hasil penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

4.1 Uji Validitas

Berikut dibawah ini merupakan tabel hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS 26

Uji Validitas

Variabel	Item	R Tabel	R Hitung	Ket.
Partisipasi Masyarakat (X)	1	0,2565	0,833	Valid
	2	0,2565	0,767	Valid
	3	0,2565	0,844	Valid
	4	0,2565	0,810	Valid
	5	0,2565	0,834	Valid
	6	0,2565	0,670	Valid
	7	0,2565	0,688	Valid
	8	0,2565	0,817	Valid
	9	0,2565	0,752	Valid
	10	0,2565	0,768	Valid
	11	0,2565	0,796	Valid
	12	0,2565	0,721	Valid
	13	0,2565	0,761	Valid
	14	0,2565	0,838	Valid
	15	0,2565	0,771	Valid
	16	0,2565	0,674	Valid
	17	0,2565	0,704	Valid
	18	0,2565	0,680	Valid
	19	0,2565	0,758	Valid
	20	0,2565	0,787	Valid
	21	0,2565	0,790	Valid
Variabel	Item	R Tabel	R Hitung	Ket.
Kualitas Pelayanan (Y)	1	0,2565	0,529	Valid
	2	0,2565	0,721	Valid
	3	0,2565	0,580	Valid
	4	0,2565	0,774	Valid
	5	0,2565	0,709	Valid
	6	0,2565	0,427	Valid
	7	0,2565	0,801	Valid
	8	0,2565	0,774	Valid
	9	0,2565	0,748	Valid
	10	0,2565	0,814	Valid
	11	0,2565	0,704	Valid
	12	0,2565	0,710	Valid
	13	0,2565	0,637	Valid
	14	0,2565	0,719	Valid
	15	0,2565	0,712	Valid
	16	0,2565	0,707	Valid
	17	0,2565	0,759	Valid
	18	0,2565	0,660	Valid

19	0,2565	0,710	Valid
20	0,2565	0,811	Valid
21	0,2565	0,794	Valid
22	0,2565	0,700	Valid
23	0,2565	0,798	Valid
24	0,2565	0,768	Valid
25	0,2565	0,823	Valid

Berdasarkan hasil analisis penelitian melalui hasil validitas bahwa dapat diketahui variabel partisipasi masyarakat memiliki 21 pertanyaan, variabel kualitas pelayanan memiliki 25 pertanyaan. Dari setiap pernyataan yang ada masing masing variabel memiliki nilai r-Hitung diatas 0.2565, artinya r hitung > dari r tabel , jadi untuk semua item pernyataan yang ada di masing masing variabel penelitian valid dan dapat dikatakan layak digunakan untuk tahap selanjutnya.

4.2 Uji Reabilitas

Data atau instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach memiliki nilai koefisien reliabilitas melebihi atau sama dengan 0,6. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 26.

Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Ket.
Partisipasi Masyarakat (X)	0.964	Reliabel

Kualitas Pelayanan (Y)	0.920	Reliabel
------------------------	-------	----------

Masing-masing nilai signifikan yaitu variabel Partisipasi masyarakat sebesar 0,965, dan variabel *Kualitas pelayanan* sebesar 0,920. Jadi Cronbach Alpha melebihi dari 0,6 maka data tersebut dikatakan reliabel. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Berikut uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* melalui aplikasi SPSS 26.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	8,43440551
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,082
	Negative	-,075
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,095 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil uji penelitian tersebut menunjukkan bahwa tabel sig (2-tailed) yaitu sebesar 0,095 artinya 0,095 lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa residual data dalam

penelitian tersebut berdistribusi secara normal secara multivariate.

b. Uji Multikolinearitas

Untuk menemukan ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat diketahui jika nilai tolerance > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10 menunjukkan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas.

Uji Multikolinearitas

Variabel X	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Partisipasi Masyarakat	1.000	1.000

Pada variabel Partisipasi masyarakat nilai tolerance yaitu berada diatas 0,10. Jadi nilai tolerance yang ada di masing-masing variabel independen memiliki nilai yaitu sebesar 1. Sedangkan nilai VIF pada masing-masing variabel yaitu variabel partisipasi masyarakat memiliki nilai VIF diantara 1-10. Sehingga dari hasil penelitian diatas tersebut dapat dikatakan bahwa data penelitian

tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Autokorelasi

Data dikatakan tidak ada gejala autokorelasi apabila nilai $d_u < d_w$
 $< 4d_u$.

Uji Autokorelasi

Variabel	Durbin-Watson
Partisipasi Masyarakat (X) – Kualitas Pelayanan (Y)	1.598

Berdasarkan responden jumlah 100 responden dapat diketahui nilai d_L sebesar 1,6540 sedangkan nilai d_u sebesar 1,6944. Nilai *Durbin-Watson* lebih besar dari $4 - d_L$
 $= 1,598 < 2,346$. Jadi dapat disimpulkan bahwa data terjadi gejala autokorelasi.

d. Uji Heterokedastisitas

Berikut ini pengujian dengan melihat grafik scatterplot dari hasil penelitian menggunakan SPSS 26.

Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil penelitian pada gambar diatas menggunakan uji

heterokedastisitas maka dapat dilihat bahwa titik pada pola *Scatterplot* tersebut tidak terjadi heterokedastisitas.

Dalam penelitian pola menyebar membentuk pola yang tidak teratur dan menyebar berada di sekitar 0.

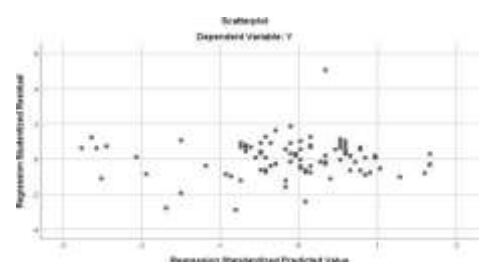
e. Uji Linieritas

Uji linieritas pada penelitian ini menggunakan tes for linearity pada aplikasi SPSS, apabila nilai signifikasi $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linier. Apabila nilai signifikasi $< 0,05$ maka tidak terjadi hubungan yang linier.

Uji Linearitas

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	26797,008	42	638,024	11,898	,000
	Linearity	25233,078	1	25233,078	468,654	,000
	Deviation from Linearity	1563,930	41	38,145	1,392	,123
Within Groups		3819,692	57	67,012		
Total		32276,158	99			

Hasil uji linearitas pada tabel diatas diperoleh nilai sig deviation from linearity $0,123 > 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang



linier antara Partisipasi Masyarakat (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y).

4.3 Uji Regresi Linear Berganda

a. Uji Parsial (Uji T)

Dalam penelitian apakah terjadi atau tidak terjadi pengaruh dengan membandingkan nilai signifikansi dan nilai probabilitas yaitu sebesar 0,05. Berikut merupakan hasil uji parsial pada masing-masing variabel.

Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	14,758	4,321		3,416	,001
X	1,009	,054	,884	18,738	,000

Pada variabel Partisipasi Masyarakat dari tabel penelitian hasil uji parsial atau uji T menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} pada variabel Partisipasi Masyarakat yaitu sebesar 18.657

dan nilai signifikansi 0,000 artinya nilai sig. $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Partisipasi Masyarakat terjadi pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut merupakan tabel hasil dari Uji Koefisien Determinasi (R^2) yang dilakukan dapat dilihat sebagai berikut :

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,884 ^a	,782	,780

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui nilai Adjusted R Square pada penelitian ini yaitu sebesar 0,780 atau 78%. Berarti semua variabel bebas secara bersamaan yaitu Partisipasi Masyarakat pada penelitian dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan sebesar 78% sedangkan 22% sisanya dipengaruhi oleh variabel selain pada penelitian ini.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji parsial (uji T) yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh partisipasi masyarakat terhadap

kualitas pelayanan berbasis identitas kependudukan digital, maka dapat disimpulkan bahwa, partisipasi masyarakat (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Pada uji parsial (uji T), t-hitung sebesar 18,738 lebih kecil dari t- tabel sebesar 0,67698 ($t_{hitung} < t_{tabel}$), yang mengindikasikan bahwa partisipasi masyarakat berpengaruh signifikan sebesar 78% terhadap kualitas pelayanan, sehingga H1

diterima. Hal ini juga mendukung bahwa H1 diterima, yang berarti partisipasi masyarakat memang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka dalam penelitian ini menyarankan beberapa hal yaitu :

1. Diharapkan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil tetap melakukan sosialisasi secara berkala terkait dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD).
2. Diharapkan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat meyakinkan masyarakat bahwa Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) lebih memberikan manfaat dari pada E-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

Ali Hafidz Syahbana. (2024). *Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Sumenep masih Rendah*.
<https://madura.tribunnews.com/2024/01/04/aktivasi-identitas-kependudukan-digital-di-sumenep-masih-rendah>
Dr. sampara lukman M.A, Dr. dadang suwanda, S.E, M.M, M.Ak., Ak, . CA., &

Yudi Prihanto Santoso, S. E. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*.
Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media.
Kompas.com. (2022). *Apa Tujuan Dibuatnya E-KTP? Ini Penjelasannya*.
<https://www.kompas.com/wiken/read/2022/01/09/160500981/ap-a-tujuan-dibuatnya-e-kt-digital-ini-penjelasaannya>.
Mubyarto. (1985). *eluang Kerja dan Berusaha di Pedesaan*. BPEE.
PANRB. (n.d.). *Partisipasi Masyarakat Dukung Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/partisipasi-masyarakat-dukung-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>
Pfiffner, John M and Presthus, R. V. (n.d.). *Public Administration*. The Ronald Press Company.