

## ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENERAPAN INOVASI LESEHAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA BARAT

RUDI<sup>1)\*</sup>, ZULKIEFLIMANSYAH<sup>2)</sup>, UMAR<sup>3)</sup>

Universitas Teknologi Sumbawa

*rudhyrasyid@gmail.com (corresponding)*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektifitas dan Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam penerapan Inovasi Layanan Era Smart melalui desa/kelurahan (LESEHAN). Metode penelitian ini menggunakan penelitian mixed methods dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, lokasi atau tempat penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sumbawa Barat, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode Kuesioner, wawancara, observasi, informan, peristiwa, dokumentasi sedangkan untuk mendapatkan data yang lebih akurat maka digunakan analisa data yaitu melakukan Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis. Hasil Penelitian adalah Penggunaan aplikasi Salam Dukcapil merupakan aplikasi berbasis web diakses melalui link oleh Operator Desa dan Kelurahan [https://salamdukcapilksb.id/login\\_operator](https://salamdukcapilksb.id/login_operator). Hasil Uji Validitas dan Realibitas diketahui data keseluruhan adalah Valid, sedangkan berdasarkan hasil uji Hipotesis melalui Uji T diperoleh nilai kelima variabel tersebut lebih besar dari  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha$  0,05% ( $dk = N - 2 = 156 - 2 = 1.655$  yang berarti  $H_1: P_{yx1} \neq 0$  ( $H_1$  diterima,  $H_0$  ditolak). Konsekuensi dari penerimaan  $H_1$  tersebut memiliki makna bahwa 5 variabel mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerapan Inovasi LESEHAN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Efektifitas penggunaan aplikasi Salam Dukcapil dalam penerapan inovasi Lesehan, sudah berjalan dengan efektif. Kesimpulan akhir dengan menggunakan 5 indikator yaitu persyaratan, Sistem, Waktu, Perilaku dan Sarana dan Prasarana untuk memudahkan masyarakat mengurus kebutuhan kependudukan dan pencatatan sipil sudah sangat memuaskan melalui inovasi Layanan Era Smart desa/kelurahan (LESEHAN).

**Kata Kunci:** Survey Kepuasan Masyarakat, Inovasi Lesehan.

### ABSTRACT

*This research aims to determine the effectiveness and level of community satisfaction in implementing Smart Era Service Innovations through villages/sub-districts (LESEHAN. This research method uses mixed methods research with qualitative and quantitative approaches, the location or place of this research was carried out at the Population and Civil Registration Service (Dukcapil) of West Sumbawa Regency. The data collection technique used was the questionnaire, interview, observation, informant, event, documentation method. Meanwhile, to obtain more accurate data, data analysis is used, namely carrying out Validity and Reliability Tests, Classical Assumption Tests and Hypothesis Tests. The research results are the use of the Salam Dukcapil application, which is a web-based application accessed via a link by Village and Subdistrict Operators [https://salamdukcapilksb.id/login\\_operator](https://salamdukcapilksb.id/login_operator). People come to the village or sub-district office according to their domicile with the requirements which will be processed and sent to Dukcapil by the village operator via the Salam Dukcapil application. Officers at Dukcapil will receive the proposal file via the Salam Dukcapil application. Then they will check, verify and process the file after the documents are complete. , then the officer will send it back to the village. The village will print the document and hand it over to the community receiving the service. The results of the validity and reality tests show that the overall data is valid, but based on the results of the hypothesis test via the T test, the values for the five variables are greater than  $t$  table with  $\alpha$  0.05% ( $dk = N - 2 = 156 - 2 = 1.655$ , which means  $H_1 : P_{yx1} \neq 0$  ( $H_1$  is accepted,  $H_0$  is rejected). The consequence of accepting  $H_1$  means that 5 variables have a significant influence on Community Satisfaction with the Implementation of LESEHAN Innovation at the West Sumbawa Regency Population and Civil Registration Service. The effectiveness of using the Salam Dukcapil application in implementing Lesehan innovation has been running effectively. The final conclusion is that by wanting to use 5 indicators, namely requirements, system, time, performance and facilities and infrastructure, the community will be able to understand the characteristics of the country and civil registration will be greatly facilitated through the innovation of village/kelurahan Era Smart Services (LESEHAN).*

**Keywords:** Community Satisfaction Survey, Lesehan Innovation

## PENDAHULUAN

Menurut undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 dijelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2014), adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (2005), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agar pelayanan publik dapat berdaya dan berhasil guna maka perlu dilakukan pengembangan dan inovasi yang terus menerus, dimana Inovasi pelayanan publik dapat dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi / lembaga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimana terobosan tersebut terletak pada kebaruan (*novelty*). Prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yang merupakan keunikan yang khas atau berbedanya dengan yang lain. Kebaruan bisa juga dari adanya pengembangan atas inovasi pelayanan publik yang sudah ada karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan refleksi dengan cara amati, tiru dan modifikasi atau yang populer dengan singkatan ATM.

Inovasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan bagi instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik agar dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan di masyarakat serta memudahkan pencapaian tujuan berbagai pihak. Inovasi merupakan salah satu wujud upaya reformasi pelayanan publik agar dapat menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel dalam rangka mewujudkan *good governance* (Solihah, 2019)

Inovasi Lesehan (Layanan era smart melalui desa/kelurahan) merupakan gagasan yang lahir pada akhir tahun 2022, berawal dari sejumlah permasalahan pengurusan dokumen kependudukan yang terjadi. Inovasi ini berfokus pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan melalui desa/kelurahan sebagai basis pelayanan menggunakan aplikasi layanan online “Salam Dukcapil”. Inovasi yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, sehingga layanan administrasi kependudukan bukan hanya tuntas, tetapi menjadi layanan yang membahagiakan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan *Online* yang dilakukan diatas oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat dapat terjaga dan semakin baik jika dilakukan pengukuran kualitas layanan secara berkala untuk memastikan penyelenggara urusan pemerintah dapat memberikan layanan terbaiknya kepada masyarakat. Sebagai pemberi layanan yang baik maka Dinas Dukcapil harus mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan subjek yang dilayani.

Untuk menjaga kualitas pelayanan publik Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala. Sebagaimana penjelasan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Pasal 1, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam survei kepuasan masyarakat tersebut terdapat 9 unsur layanan publik yang diukur yaitu persyaratan, system, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan sarana dan prasarana.

Berdasarkan uraian diatas, mengukur kinerja Dinas Dukcapil dalam memberikan pelayanan online dari penerapan inovasi Lesehan dengan menggunakan Aplikasi Salam Dukcapil, maka penulis berharap dapat melakukan analisa sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kab. Sumbawa Barat khususnya melalui pelayanan online dari penerapan Inovasi Layanan era Smart melalui Desa/Kelurahan (LESEHAN) dengan mengangkat judul penelitian yaitu “Analisis Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan Inovasi LESEHAN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat”.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penggunaan aplikasi Salam Dukcapil dalam penerapan Inovasi Lesehan (Layanan era Smart melalui desa/kelurahan) ?.
2. Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam penerapan Inovasi (Lesehan) Layanan era Smart melalui desa/kelurahan ?.

3. Bagaimanakah efektifitas penerapan inovasi Lesehan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sumbawa Barat ?

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi Salam Dukcapil dalam penerapan Inovasi Lesehan (Layanan era Smart melalui desa/kelurahan)
2. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam penerapan Inovasi Lesehan (Layanan era Smart melalui desa/kelurahan)
3. Untuk mengetahui efektifitas penerapan inovasi Lesehan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sumbawa Barat

### Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis  
Bermanfaat bagi penelitian-penelitian lainnya untuk di sinkronkan dan memperkaya kajian-kajian penelitian khususnya yang membahas terkait Survey Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan online.
2. Manfaat Praktis  
penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan penyusunan dan pembahasan program dan kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kinerja dari penyelenggara pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat.

## METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan penelitian *mixed methods* dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, lokasi atau tempat penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sumbawa Barat, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode Kuesioner, wawancara, observasi, informan, peristiwa, dokumentasi sedangkan untuk mendapatkan data yang lebih akurat maka digunakan analisa data yaitu dengan Data Kuantitatif dan Kualitatif. Data Kuantitatif di lakukan dengan menggunakan Bantuan Program SPSS 17 yaitu dengan melakukan Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis dan Data Kualitatif di lakukan dengan menganalisis data tersebut adalah Induktif, Deduktif dan Komparatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penggunaan aplikasi Salam Dukcapil dalam penerapan Inovasi Layanan Era Smart melalui desa/kelurahan (Lesehan)

Penggunaan aplikasi Salam Dukcapil dalam Penerapan Inovasi Lesehan (Layanan era Smart melalui desa/kelurahan) yang dikembangkan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat merupakan aplikasi berbasis web yang disusun dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Sumbawa Barat khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan, yang dapat diakses oleh operator kelurahan dan desa melalui link yang di diberikan kepada operator kelurahandan desa.

Selama tahun 2023 diperoleh data bahwa pengguna aplikasi Aalam Dukcapil dengan jumlah desa/kelurahan yang telah melakukan kerjasama dan mengakses data sebanyak 20 desa sampai akhir bulan April 2023 tercatat sebanya 650 kali pengusulan dengan hasil dokumen sebanyak 1.198 dokumen sebagaimana terlihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel : Data Transaksi layanan LESEHAN per April 2023**

No	Bulan	Jum Desa	Total Usulan	Output Layanan Tercetak					
				KK	SKP	KIA	Akta Lahir	Akta Mati	KTP
1	Januari	17	191	156	5	42	56	14	101
2	Pebruari	24	171	134	17	45	44	14	73
3	Maret	18	154	121	9	33	41	7	67
4	April	20	134	82	8	43	40	10	36
JUMLAH			650	493	39	163	181	45	277
				1.198					

Sumber data Primer diolah Tahun 2023

Adapun penggunaan aplikasi Salam Dukcapil dalam Penerapan Inovasi Layanan era Smart melalui desa/kelurahan (Lesehan) sebagai berikut :

1. Login dan dashboard

Untuk bisa login melalui [https://salamDukcapilksb.id/login\\_operator](https://salamDukcapilksb.id/login_operator). selanjutnya internet browser akan menampilkan halaman depan untuk Login Operator desa / kelurahan.

2. Penambahan permohonan baru

Kolom-kolom yang harus diisi adalah NIK Pemohon, Nama Pemohon, Alamat Pemohon, Jenis permohonan dan berkas. Jika sudah diisi semuanya, maka klik pada tombol Simpan. Setelah itu data permohonan yang baru akan masuk ke dalam katagori permohonan belum selesai.

3. Data permohonan belum selesai

Untuk melihat data permohonan yang belum selesai, pada Menu Utama klik pada Menu belum selesai, Data-data yang ditampilkan meliputi NIK Pemohon, Nama Pemohon, Alamat Pemohon, Jenis permohonan, Tanggal Pengajuan, Nomor Pendaftaran dan Status. untuk melakukan perubahan data permohonan ini, operator dapat menekantombol Ubah Data permohonan. untuk melakukan penyimpanan perubahan data permohonan, klik pada tombol Simpan perubahan Data. untuk melakukan pengunduhan Bukti Pendaftaran, klik pada tombol Cetak Bukti Pendaftaran.

4. Data permohonan sudah selesai

Untuk melihat data permohonan yang sudah selesai, pada Menu Utama klik pada Menu sudah selesai. Apabila permohonan pengajuan telah selesai dilakukan maka hal yang perlu dilakukan Kemudian oleh operator desa/kelurahan adalah memantau apakah dokumen telah diproses oleh operator dinas dengan meng-klik dokumen catin, apabila pada Menu catin terdapat catatan maka isi dari catatan itu dilengkapi sesuai dengan permintaan. Kemudian apabila tidak ada isi maka berkas permohonan telah lengkap. untuk Cetak Bukti Pengambilan Dokumen, klik pada tombol Cetak Bukti Pengambilan Dokumen.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Penerapan aplikasi Salam Dukcapil dalam Penerapan Inovasi Layanan era Smart melalui desa/kelurahan (Lesehan), melalui Operator desa dan kelurahan, yang diberikan akses oleh Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sumbawa Barat. usulan diproses serta dikirim ke Dukcapil oleh operator desa melalui aplikasi Salam Dukcapil, petugas di Dukcapil akan menerima berkas usulan melalui aplikasi Salam Dukcapil, Kemudian dilakukan pengecekan, verifikasi dan memproses berkas tersebut setelah dokumen selesai, maka petugas akan mengirimkan kembali ke desa. desa akan mencetak dokumen tersebut dan diserahkan kepada masyarakat penerima pelayanan.

### **Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam penerapan Layanan Inovasi Layanan Era Smart melalui desa/kelurahan (Lesehan)**

Kata satisfaction (kepuasan) menurut Tjiptono dan Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*fatio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Lebih lanjut dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sekaligus menjadi acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat akan layanan pemerintah bidang administratif guna merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang senantiasa harus selalu di tingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat.

Penggunaan Inovasi Lesehan pada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat guna meningkatkan Kepuasan masyarakat dalam hal ini diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu persyaratan, Sistem, Waktu, Perilaku dan Sarana dan Prasarana. untuk memudahkan masyarakat mengurus kebutuhan kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat melakukan serangkaian inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yaitu pelayanan langsung, online, terintegrasi, dan keliling. pelayanan dilakukan dengan dua cara yaitu pelayanan langsung (*Offline dan online*), pelayanan langsung, dimana masyarakat langsung datang ke Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil untuk meminta pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan, sedangkan pelayanan online, dengan menggunakan aplikasi Salam Dukcapil yang dikembangkan oleh Dinas kependudukan mereka bisa mendapatkan pelayanan adminduk tanpa bertemu langsung atau datang langsung ke Dinas Dukcapil, mereka bisa saja datang ke desa/kelurahan tempat mereka tinggal. Selain itu, pelatihan berkala kepada seluruh operator untuk memberikan bekal kepada mereka bagaimana bersikap dan berperilaku yang

baik kepada masyarakat yang sedang dilayani. Terkait dengan Sarana dan Prasarana yang kami siapkan seperti Ruang tunggu, Ruang pelayanan, Toilet, Benner Informasi pelayanan, kami juga menyiapkan beberapa fasilitas lainnya seperti Jalan akses untuk pengguna Disabilitas, Area Parkir, Area Bermain untuk anak, dan Ruang Laktasi untuk memfasilitasi pengguna layanan yang datang membawa bayi dan hendak menyusui, pihak Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat telah menyediakan Ruang laktasi sebagai tempat ibu menyusui.

Berdasarkan data penelitian dan observasi langsung dengan beberapa narasumber, pengguna layanan kependudukan dan pencatatan sipil memperoleh informasi pelayanan dari Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat melalui 4 cara yaitu :

- a) langsung dari petugas loket/pelayanan
- b) melalui papan/media informasi yang tersedia di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat
- c) melalui website
- d) melalui staf pemerintah desa

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan responden penulis dapat menyimpulkan bahwa 5 indikator pelayanan yaitu persyaratan, Sistem, Waktu, Perilaku dan Sarana dan Prasarana, sangat berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat.

### **Efektifitas penggunaan aplikasi Salam Dukcapil dalam penerapan inovasi Lesehan**

Handyaningrat S, (1985), menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, Sedangkan menurut Georgopolous dan Tannembraum (2016), Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian Efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.

Untuk mengetahui efektifitas penggunaan Inovasi Lesehan pada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat guna meningkatkan Kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan dengan melakukan uji dengan Program SPSS.

### **Uji Validitas dan Realibilitas**

#### *Uji Validitas*

Hasil uji Validitas, dimana angka pada *corrected item-total correlation* merupakan korelasi item dengan skor total item (nilai  $r_{hitung}$ ) dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ . jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar ( $>$ ) dari nilai  $r_{tabel}$  maka item tersebut adalah valid atau nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil ( $<$ ) dari nilai  $r_{tabel}$ , maka item tersebut adalah tidak valid. Untuk memastikan valid atau tidaknya dengan menggunakan distribusi (tabel  $r$ ) untuk  $\alpha=0,05$  dengan derajat kebebasan ( $dk=n-1=156-1=155$ ) sehingga didapat  $r_{tabel} = 0,157$ . Dari tabel hasil uji Validitas ini dapat disimpulkan bahwa dari 30 item pertanyaan diketahui secara keseluruhan valid sehingga tidak dipakai untuk analisis selanjutnya. Item pertanyaan yang valid dan reliabel dapat digunakan sebagai instrumen penelitian terdapat 30 item pertanyaan.

#### *Uji Reliabilitas*

Pengujian Reliabilitas dapat dilihat dari nilai Guttman Split-Half Coefficients yaitu sebesar 0,799 dan korelasi berada pada katagori sangat berpengaruh bila dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  (0,157) maka  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa angket tersebut reliabel, bahwa seluruh butir pertanyaan yang tertuang dalam kuisioner penelitian ini dapat dinyatakan Efektif / reliabel.

### **Uji uji Asumsi Klasik**

#### *Uji Multikolinearitas*

Data Nilai Koefisien Determinasi (Multikolinearitas), dapat dilihat dari nilai R sebesar 0,766 dan Koefisien Determinasi (Rsquare) sebesar 0,587 (Pengkuadratan dari nilai  $0,7662 = 0,587$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai Koefisien Determinasi adalah jauh dari nol. Sehingga dapat dikatakan bahwa data penelitian yang digunakan tidak terdapat multikolinieritas. Terbebasnya data dari penyimpangan multikolinieritas menunjukkan bahwa data layak untuk digunakan penelitian.

#### *Uji Autokorelasi*

Autokorelasi menggambarkan adanya korelasi berurutan antara unsur-unsur variabel gangguan (*disturbance term*) dalam suatangkaian data runtun waktu (*time series*). Untuk melihat adanya autokorelasi dalam penelitian ini digunakan metode Durbin-Watson (D-W), Dapat dijelaskan bahwa nilai D-W berada diantara ( $1,65 \leq 2,216 \leq 2,35$ ) berarti pengujian autokorelasi dalam penelitian ini adalah bebas autokorelasi yang menjadikan model regresi yang baik.

## Uji Hipotesis

### *Uji Parsial (t)*

Persamaan Regresi linier Sederhana dengan uji  $t_{\text{test}}$  dengan membandingkan antara  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$ , tentang pengaruh variabel Persyaratan, Sistem, Waktu, Perilaku, Sarana dan Prasarana secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan Inovasi LESEHAN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat.

Untuk memberikan pemahaman terhadap hasil penelitian dapat dijelaskan Hipotesis berdasarkan uji  $t$  dirumuskan secara statistik bahwa variabel Persyaratan memiliki thitung sebesar 1,918, variabel Sistem memiliki thitung sebesar 2,651, variabel Waktu memiliki thitung sebesar 1,756, variabel Perilaku memiliki thitung sebesar 2,823, variabel Sarana dan Prasarana memiliki thitung sebesar 2,632 yang dimana nilai kelima variabel tersebut lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  dengan  $\alpha 0,05\%$  ( $dk = N - 2 = 156 - 2 = 1.655$  yang berarti  $H_a: P_{yx1} \neq 0$  ( $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak). Konsekuensi dari penerimaan  $H_a$  tersebut memiliki makna bahwa Persyaratan, Sistem, Waktu, Perilaku, Sarana dan Prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan Inovasi LESEHAN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima, bahwa Penerapan Inovasi Lesehan berjalan dengan efektif.

### *Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ )*

Data Nilai uji Koefisien determinasi diperoleh nilai R Square (model 1) menunjukkan bahwa R Square (Koefisien determinasi) untuk model ini sebesar 0,587 dan jauh dari nilai 0 yang berarti variabel independen dalam hal ini persyaratan, Sistem, Waktu, perilaku, Sarana dan Prasarana berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat. Jika dipresentasikan perubahan variabel persyaratan, Sistem, Waktu, perilaku, Sarana dan Prasarana terhadap variabel Kepuasan Masyarakat sebesar = 58,7% ( $R^2 \times 100\% = 0,587 \times 100$ ) dimana Koefisien determinasi ( $R_2$ ) bernilai 0,587. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima, artinya penggunaan Aplikasi Salam Dukcapil dalam Penerapan Inovasi Lesehan berjalan dengan Efektif.

## PENUTUP

### Simpulan

Penggunaan aplikasi Salam Dukcapil merupakan aplikasi diakses melalui link [https://salamDukcapilksb.id/login\\_operator](https://salamDukcapilksb.id/login_operator) melalui Operator desa dan kelurahan, yang diberikan akses oleh Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sumbawa Barat. Usulan diproses serta dikirim ke Dukcapil oleh operator desa melalui aplikasi Salam Dukcapil, Kemudian dilakukan pengecekan, verifikasi dan memproses berkas tersebut setelah dokumen selesai, maka petugas akan mengirimkan kembali ke desa. desa akan mencetak dokumen tersebut dan diserahkan kepada masyarakat penerima pelayanan.

Kepuasan Masyarakat dalam penggunaan Inovasi Lesehan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal ini diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu persyaratan, Sistem, Waktu, Perilaku dan Sarana dan Prasarana.

Efektifitas penerapan inovasi Lesehan di uji melalui uji statistik terhadap 5 indikator pelayanan yaitu persyaratan, Sistem, Waktu, perilaku, Sarana dan Prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerapan Inovasi Lesehan pada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. dengan demikian persyaratan, Sistem, Waktu, perilaku, Sarana dan Prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan Inovasi Lesehan pada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. sehingga dapat disimpulkan bahwa Penerapan Inovasi Lesehan berjalan dengan Efektif dan Pengujian Hipotesis  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima.

### Rekomendasi

1. Aplikasi yang baik harus terus disempurnakan dan dikembangkan untuk memudahkan masyarakat menerima pelayanan yang terus berkembang dengan melibatkan unsur tenaga ahli IT, ASN Dinas Dukcapil dan operator desa/kelurahan.
2. Survey Kepuasan masyarakat hendaknya dilakukan secara berkala sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Melibatkan seluruh operator offline pada Dinas Dukcapil untuk memberikan pelayanan online menggunakan aplikasi Salam Dukcapil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Georgopolous dan Tannenbaum. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Handyaningrat, Soewarno. (1985). *Sistem Birokrasi Pemerintah*. Jakarta: CV Mas Agung
- KepmenPAN. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- Kurniawan, Agung (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Perda KSB. (2016). *Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa Barat*. Taliwang: Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa Barat
- PermenPANRB. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- Sholihah, Mar'atus. (2019). *Strategi Indonesia untuk Mencapai Kesepakatan Indonesia – Australia Comprehensive Economic Partnership Agreement (IA-CEPA) Tahun 2010-2018*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampe.
- Sinambela. Lijan Poltak. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu: Jakarta
- Supranto, Johannes. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Undang-Undang. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-Undang. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-Undang. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.