

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN APLIKASI DUKCAPIL CERIA MOBILE

¹Erniwati¹, Nurhariza Bastara², Sari Rahayu³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Barat^{1,2,3}

erniwati527@gmail.com

Abstract

Public services in the field of population administration and civil registration have an important role in meeting community needs related to population administration and civil registration. In an effort to improve service quality, the Population and Civil Registration Service of Padang Pariaman Regency has implemented a new innovation, namely launching the Dukcapil Ceria Mobile application. However, innovation in population administration and civil registration services also faces several challenges. One of the challenges is the lack of public understanding of the importance of population administration. The aim of this research is to find out and analyze what influences the community in using the Dukcapil Ceria Mobile application service in Padang Pariaman Regency. The type of research used in this research is quantitative descriptive research with multiple linear regression analysis methods. The population in this research is people whose the Dukcapil Ceria Mobile application service in Padang Pariaman Regency. Based on the results of calculations using the Hair et al formula, the sample that can be taken is 100 respondents. The independent variables used in this research are efficiency (X1), trust (X2), and citizen support (X3), while the dependent variable is the ability to use applications (Y). Based on the results of the analysis on efficiency, trust, and citizen support have a significant effect on the ability to use the Dukcapil Ceria Mobile application. Based on the regression results, the R-Square (R²) value is 0,950 or 95%, meaning that the independent variable is able to explain 95% of the dependent variable while the remaining 5% is an explanation of other independent variables outside the regression model of this research.

Keywords: *Efficiency, trust, citizen support*

Pendahuluan

Pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan fungsional di bidang pengelolaan kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan ini meliputi koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan pengakuan dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman (Disdukcapil) merupakan salah satu pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam pengelolaan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Padang Pariaman. Disdukcapil ini berkomitmen memberikan pelayanan yang cepat dan tanpa biaya, dengan standar pelayanan yang jelas dan terukur, sehingga masyarakat dapat memperoleh hak-hak administrasi mereka dengan mudah dan efisien.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menjadi tantangan yang signifikan. Ketersediaan standar pelayanan yang jelas dan disesuaikan dengan kondisi setempat merupakan hal krusial. Kurangnya kepatuhan terhadap standar ini dapat menyebabkan kualitas pelayanan yang buruk, yang pada akhirnya merusak kepercayaan publik terhadap pemerintah. Masyarakat Indonesia selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan efisien. Namun, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, melelahkan, dan ketidakpastian. Hal ini dapat dilihat melalui Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kabupaten Padang Pariaman tahun 2023 menunjukkan bahwa layanan dalam kondisi baik, namun masih perlu perbaikan untuk mencapai layanan yang maksimal. Namun, survei juga menunjukkan bahwa masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar semakin optimal.

Upaya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dilakukan melalui inovasi berupa produk teknologi baru, yaitu aplikasi yang bertujuan membantu meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Inovasi produk ini yaitu aplikasi Dukcapil Ceria Mobile diluncurkan pada tanggal 5 Oktober 2019, berdasarkan surat keputusan Nomor :23/Kep/Disdukcapil/2019. Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data kependudukan, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan, seperti pencatatan sipil dan perubahan dokumen, serta mengakses pelayanan lainnya tanpa terbatas. Fitur-fitur yang disediakan dalam layanan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile ini seperti kepengurusan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), kartu identitas anak (KIA), akta kelahiran, akta kematian, permohonan kedatangan, dan permohonan pindah. Masyarakat dapat mengakses layanan ini menggunakan smartphone dan jaringan internet, sehingga memudahkan

mereka untuk mengurus dokumen kependudukan dari rumah. Berdasarkan teori *E-GovQual* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) kemudian dikembangkan oleh (Yahuda Putra & George Imanuel, 2020), *E-GovQual* adalah metode untuk mengukur kualitas layanan *e-Government*, yang berfokus pada sistem informasi elektronik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. *E-GovQual* dirancang khusus untuk mengevaluasi portal pemerintah, menggunakan atribut yang relevan untuk menilai kepuasan pengguna. Teori ini mengidentifikasi tiga faktor utama yang mempengaruhi penggunaan aplikasi yaitu efisiensi, kepercayaan, dan dukungan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

1. Efisiensi (*Efficiency*): Mengacu pada kemudahan pengguna dalam mengakses aplikasi atau situs dan kualitas informasi yang disediakan.
2. Kepercayaan (*Trust*): Mengacu pada kepercayaan pengguna tentang keamanan data dan informasi pribadi yang terlindungi.
3. Dukungan Warga (*Citizen Support*) : Mengacu pada kemampuan dalam mendapatkan bantuan yang dibutuhkan.

Penelitian ini bertujuan

1. Untuk mengetahui apakah efisiensi mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan layanan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile.
2. Untuk mengetahui apakah kepercayaan mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan layanan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile.

Untuk mengetahui apakah dukungan warga mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan layanan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020), metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian dengan berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti dan mempelajari tentang populasi ataupun sampel tertentu, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode kuantitatif ini digunakan karena data yang akan diolah merupakan data proporsional dengan tujuan untuk mengetahui adanya tingkat pengaruh antar variabel penelitian. Berdasarkan uraian tersebut maka sampel yang dapat diambil yaitu sebanyak 100 responden yang berasal dari masyarakat pengguna layanan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile di Kabupaten Padang Pariaman

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1
Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	28	45	38,06	3,384
X2	100	20	45	37,74	3,925

X3	100	26	45	36,54	3,759
Y	100	28	45	38,06	3,384
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan jumlah 40 sampel maka didapatkan hasil gambaran dari variabel-variabel terkait secara informatif dan mudah dipahami.

Variabel efisiensi (X1) menunjukkan nilai minimum sebesar 28 dan nilai maksimum sebesar 45 yang secara keseluruhan memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 38,06 dengan standar deviasi sebesar 3,384 lebih kecil daripada nilai rata-ratanya, maka dapat dikatakan bahwa simpangan data tersebut relatif besar.

Variabel kepercayaan (X2) yang menunjukkan nilai minimum sebesar 20 dan nilai maksimum sebesar 45 yang secara keseluruhan memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 37,74 dengan standar deviasi sebesar 3,925 lebih kecil daripada nilai rata-ratanya, maka dapat dikatakan bahwa simpangan data tersebut relatif besar.

Variabel dukungan warga (X3) yang menunjukkan nilai minimum sebesar 26 dan nilai maksimum sebesar 45 yang secara keseluruhan memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 36,54 dengan standar deviasi sebesar 3,759 yang lebih kecil daripada nilai rata-ratanya, maka dapat dikatakan bahwa simpangan data tersebut relatif besar.

Variabel kemampuan penggunaan aplikasi (Y) yang menunjukkan nilai minimum sebesar 28 dan nilai maksimum sebesar 45 yang memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 38,06 dengan standar deviasi sebesar 3,384 yang lebih kecil daripada nilai rata-ratanya, dapat dikatakan bahwa simpangan data relatif besar.

Hasil uji TCR dapat diinterpretasikan berdasarkan kriteria untuk mengetahui sejauh mana responden telah mencapai tujuan yang ditetapkan dalam penelitian ini. Berikut hasil analisis uji TCR variabel-variabel dalam penelitian ini:

1. Variabel Efisiensi (X1)

Tabel 2
Hasil Uji TCR Variabel Efisiensi

No	STS	TS	N	S	SS	Jumlah	Skor	Ideal	TCR
1	0	3	7	41	49	100	436	500	87,2%
2	0	2	8	42	48	100	436	500	87,2%
3	0	1	10	50	39	100	427	500	85,4%
4	0	1	13	51	35	100	420	500	84%
5	0	2	16	49	33	100	413	500	82,6%
6	0	1	15	59	25	100	408	500	81,6%
7	0	1	11	50	38	100	425	500	85%
8	0	1	15	51	33	100	416	500	83,2%
9	1	1	13	42	43	100	425	500	85%
Rata-Rata X1									84,58%

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel di atas hasil uji TCR terhadap variabel efisiensi sebesar 84,58% dengan kategori baik. Hasil TCR tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 1 dan 2 sebesar 87,2% dengan kategori baik, sedangkan hasil TCR terendah terdapat pada pernyataan 6 sebesar 81,6% dengan kategori baik.

2. Variabel Kepercayaan (X2)

Tabel 3
Hasil Uji TCR Variabel Kepercayaan

No	STS	TS	N	S	SS	Jumlah	Skor	Ideal	TCR
1	1	3	11	48	37	100	417	500	83,4%
2	0	2	9	54	35	100	422	500	84,4%
3	0	2	10	46	42	100	428	500	85,6%
4	0	1	16	48	35	100	417	500	83,4%
5	0	1	21	45	33	100	410	500	82%
6	1	4	5	47	43	100	427	500	85,4%
7	0	4	11	43	42	100	423	500	84,6%
8	0	5	9	47	39	100	420	500	84%
9	0	0	17	56	27	100	410	500	82%
Rata-Rata X2									83,87 %

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel di atas hasil uji TCR terhadap variabel kepercayaan sebesar 83,87% dengan kategori baik. Hasil TCR tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 3 sebesar 85,6% dengan kategori baik, sedangkan hasil TCR terendah terdapat pada pernyataan 5 dan 9 sebesar 82% dengan kategori cukup baik.

3. Variabel Dukungan Warga (X3)

Tabel 4
Hasil Uji TCR Variabel Dukungan Warga

No	STS	TS	N	S	SS	Jumlah	Skor	Ideal	TCR
1	0	4	11	54	31	100	412	500	82,4%
2	0	3	16	50	31	100	409	500	81,8%
3	0	2	16	53	29	100	409	500	81,8%
4	0	3	12	62	23	100	405	500	81%
5	0	4	16	55	25	100	401	500	80,2%
6	0	3	10	51	36	100	420	500	84%
7	0	9	22	40	29	100	389	500	77,8%
8	0	7	14	49	30	100	402	500	80,4%
9	0	6	15	54	25	100	398	500	79,6%
Rata-Rata X3									81 %

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel di atas hasil uji TCR terhadap variabel dukungan warga sebesar 81% dengan kategori cukup baik. Hasil TCR tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 6

sebesar 84% dengan kategori baik, sedangkan hasil TCR terendah terdapat pada pernyataan 7 sebesar 77,8% dengan kategori cukup baik.

4. Variabel Kemampuan Penggunaan Aplikasi (Y)

Tabel 5

Hasil Uji TCR Variabel Kemampuan Penggunaan Aplikasi

No	STS	TS	N	S	SS	Jumlah	Skor	Ideal	TCR
1	0	3	19	45	33	100	408	500	81,6%
2	0	3	12	49	36	100	418	500	83,6%
3	0	2	16	49	33	100	413	500	82,6%
4	0	3	12	52	33	100	415	500	83%
5	0	2	13	49	36	100	419	500	83,8%
6	0	1	16	44	39	100	421	500	84,2%
7	0	2	9	39	50	100	437	500	87,4%
8	0	2	12	42	44	100	428	500	85,6%
9	0	1	13	44	42	100	427	500	85,4%
Rata-Rata Y									84,13%

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel di atas hasil uji TCR terhadap variabel kemampuan penggunaan aplikasi sebesar 84,13% dengan kategori baik. Hasil TCR tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 7 sebesar 87,4% dengan kategori baik, sedangkan hasil TCR terendah terdapat pada pernyataan 1 sebesar 81,6% dengan kategori baik.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi syarat-syarat dasar sebelum melakukan uji hipotesis, sehingga hasil penelitian yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya. Uji asumsi klasik ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode uji Kolmogorov-Smirnov pada program IBM SPSS *Statistic 23*. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa jika nilai signifikansi (*Exact Sig.*) > 0,05, maka data memiliki distribusi normal. Hasil uji normalitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 6

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

	Std. Deviation	3.02730451
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.053
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.018 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.270
Point Probability		.000

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Exact Sig. (2-tailed)* sebesar 0,270 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Hasil uji multikolinearitas yang menunjukkan nilai *VIF* > 10 atau nilai *tolerance* < 0,10 menunjukkan adanya multikolinearitas. Berikut tabel 4.12 merupakan hasil dari uji multikolinearitas penelitian ini:

Tabel 7
Uji Multikolinieritas *Coefficients*

Variabel	Nilai <i>VIF</i>	<i>Tolerance</i>
X1	1,376	0,727
X2	1,595	0,627
X3	1,691	0,591

Sumber: Data Olahan, 2024

Pada tabel 4.12 di atas hasil perhitungan uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini memiliki nilai *VIF* kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10, maka disimpulkan bahwa tidak ada korelasi yang tinggi antara variabel bebas dan juga tidak adanya gejala multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya variansi yang tidak sama pada residu pada setiap pengamatan. Jika variabel bebas atau variabel terikat diukur pada skala yang berbeda, maka terdapat heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *Spearman Rho* yang melibatkan regresi nilai absolut residual dengan variabel independen. Berikut merupakan tabel hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini:

Tabel 8

Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji *Spearman's Rho*)
Correlations

		X1	X2	X3	Unstandardized Residual	
S p e a r m a n ' s R h o	X1	Correlation Coefficient	1.000	.492**	.309**	-.075
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.002	.455
		N	100	100	100	100
X2		Correlation Coefficient	.492**	1.000	.375**	-.075
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.458
		N	100	100	100	100
X3		Correlation Coefficient	.309**	.375**	1.000	-.056
		Sig. (2-tailed)	.002	.000	.	.578
		N	100	100	100	100
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	-.075	-.075	-.056	1.000
		Sig. (2-tailed)	.455	.458	.578	.
		N	100	100	100	100

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, hasil uji heteroskedastisitas dengan uji *spearman rho* yang menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai tingkat signifikansi lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan model regresi ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh linear dari beberapa variabel independen yaitu efisiensi, kepercayaan, dan dukungan warga terhadap sebuah variabel dependen yaitu kemampuan penggunaan aplikasi. Hasil pengujian regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.563	.392		57.491	.000
X1	.049	.011	.121	4.386	.000
X2	.232	.010	.665	22.793	.000
X3	.128	.010	.353	13.116	.000

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan model persamaan regresi linier berganda seperti di bawah ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 22.563 + 0,049X_1 + 0,232X_2 + 0,128X_3$$

Berdasarkan hasil persamaan di atas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta diperoleh hasil sebesar 22,563 yang menunjukkan jika variabel independen dalam penelitian ini efisiensi, kepercayaan, dan dukungan warga dengan asumsi bersifat tetap atau konstan, maka kemampuan penggunaan aplikasi diprediksi akan meningkat.
2. Hasil variabel efisiensi (X1) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,049 yang menunjukkan jika efisiensi meningkat, maka tingkat kemampuan penggunaan aplikasi diprediksi akan meningkat dengan asumsi variabel independen lainnya bersifat tetap.
3. Hasil variabel kepercayaan (X2) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,232 yang menunjukkan jika kepercayaan meningkat, maka tingkat kemampuan penggunaan aplikasi diprediksi akan meningkat dengan asumsi variabel independen lainnya bersifat tetap.
4. Hasil variabel dukungan warga (X3) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,128 yang menunjukkan jika dukungan warga meningkat, maka tingkat kemampuan penggunaan aplikasi diprediksi akan meningkat dengan asumsi variabel independen lainnya bersifat tetap.

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel efisiensi, kepercayaan, dan dukungan warga memberikan kontribusi positif terhadap kemampuan penggunaan aplikasi. Dalam perhitungan ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki nilai koefisien sebesar 0,232 lebih besar dibandingkan variabel lainnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian yang bertujuan untuk menentukan apakah ada cukup bukti untuk menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_1). Uji hipotesis pada penelitian ini meliputi uji parsial (t).

Uji Parsial (t)

Uji parsial memberikan informasi tentang apakah masing-masing variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen dalam model regresi. Hasil uji parsial penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 10
Hasil Uji Parsial (t)

Variabel	t	Sig.
X1	4,386	0.000

X2	22,793	0.000
X3	13,116	0.000

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji parsial di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 menyatakan bahwa variabel efisiensi berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan aplikasi. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel efisiensi diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang dapat dikatakan bahwa variabel efisiensi berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan aplikasi sehingga **H1 diterima**.
2. Hipotesis 2 menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan aplikasi. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel kepercayaan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan aplikasi sehingga **H2 diterima**.
3. Hipotesis 3 menyatakan bahwa variabel dukungan warga berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan aplikasi. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel dukungan warga diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang dapat dikatakan bahwa variabel dukungan warga berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan aplikasi sehingga **H3 diterima**.

Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Uji determinasi *R-Square* bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas model regresi dan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Semakin tinggi nilai *R-Square*, semakin baik model regresi tersebut dalam menjelaskan data, begitupun sebaliknya. Hasil uji determinasi *R-Square* penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 11
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.975 ^a	.951	.950	.307

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi di atas terdapat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,950 atau 95 %. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dari efisiensi, kepercayaan, dan dukungan warga dalam menjelaskan variabel kemampuan penggunaan aplikasi masyarakat sebesar 95% dan sedangkan sisanya 5% merupakan penjelasan dari variabel independen lain di luar model regresi penelitian ini.

Pengaruh Efisiensi Terhadap Kemampuan Penggunaan Aplikasi

Efisiensi dalam penggunaan aplikasi mengacu pada kemampuan untuk memaksimalkan hasil dengan sumber daya minimal, seperti waktu dan biaya. Berarti lebih

banyak hasil diperoleh dengan biaya atau waktu yang lebih sedikit. Hasil analisis untuk efisiensi terhadap kemampuan penggunaan aplikasi diperoleh $t_{hitung} (4,386) > t_{tabel} (1,966)$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima, artinya bahwa efisiensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fikri Akbar & Solikhul Hidayat (2022) yang berjudul "Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Informasi Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi *Fintech*", hal tersebut dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} (4,089) > t_{tabel} (1,978)$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga berdasarkan penelitian terdahulu serta penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efisiensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kemampuan Penggunaan Aplikasi

Kepercayaan mencakup keyakinan pengguna akan integritas dan efektivitas penerapan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Kepercayaan juga terkait dengan keamanan dan kualitas layanan yang ditawarkan, yang memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Hasil analisis untuk kepercayaan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi diperoleh $t_{hitung} (22,793) > t_{tabel} (1,966)$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_2 diterima, artinya bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Maupun Janatul Hanipah (2024) yang berjudul "Pengaruh Literasi Digital, Citra Merek, dan Kepercayaan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Bank Digital.", hal tersebut dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} (2,127) > t_{tabel} (1,991)$ dan signifikansi $0,037 < 0,05$. Sehingga berdasarkan penelitian terdahulu serta penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile.

Pengaruh Dukungan Warga Terhadap Kemampuan Penggunaan Aplikasi

Dukungan warga terhadap kemampuan penggunaan aplikasi sangat penting dalam meningkatkan efektivitas dan adopsi teknologi di masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik dan berbagi pengalaman juga membantu meningkatkan aplikasi, sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Hasil analisis untuk dukungan warga terhadap kemampuan penggunaan aplikasi diperoleh $t_{hitung} (13,116) > t_{tabel} (1,966)$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_3 diterima, artinya bahwa dukungan warga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Vita Frandika Septa, Anton Yudhana & Abdul Fadlil (2019) yang berjudul "Analisis kualitas layanan *E-Government* dengan pendekatan *E-Govqual* modifikasi", hal tersebut dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} (2,177) > t_{tabel} (1,965)$ dan signifikansi $0,030 < 0,05$. Sehingga berdasarkan penelitian terdahulu serta penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dukungan warga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai pengaruh efisiensi, kepercayaan, dan dukungan warga terhadap kemampuan penggunaan aplikasi dengan metode pengujian regresi linier berganda, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efisiensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi (Y), artinya semakin baik efisiensi maka semakin baik kemampuan penggunaan aplikasi masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji korelasi variabel X1 terhadap Y diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ yang memiliki arti signifikan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi (Y), artinya semakin baik kepercayaan maka semakin baik kemampuan penggunaan aplikasi masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji korelasi variabel X2 terhadap Y diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ yang memiliki arti signifikan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dukungan warga (X3) berpengaruh signifikan terhadap kemampuan penggunaan aplikasi (Y), artinya semakin baik dukungan warga maka semakin baik kemampuan penggunaan aplikasi masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji korelasi variabel X3 terhadap Y diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ yang memiliki arti signifikan.

Referensi

- Afandi, M. N. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Akbar, F., & Hidayat, S. (2022). Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Informasi Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Fintech. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 7(02), 196-204.
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DjP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104-111.
- Dayan, MT (2020). Pengaruh Persepsi, Gaya Hidup dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital. *TRANSAKSI*, 12(1), 40-50.

- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: UNDIP Jogyakarta.
- Hair, et al. (2019). Dalam: Analisis Keputusan Pembelian Produk Menggunakan Persepsi Harga. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2).
- Hanipah, N. J. (2024). Pengaruh Literasi Digital, Citra Merek, dan Kepercayaan Mahasiswa UIN Antarsari Banjarmasin Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Bank Digital.
- Hardani, et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasanuddin, A. (2020). Dukungan Warga terhadap Kebijakan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 100-115.
- Hikmawati, N. K. (2022). Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 12(2), 100-111.
- Indrajit, R. E. (2020). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Aptikom.
- Juan, E., & Indrawati, L. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan Qris. Konsumen & Konsumsi: *Jurnal Manajemen*, 2(1).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Khusna, KM, & Khoiriawati, N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kenyamanan Dan Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2749-2766.
- Kordina, L., Putra, WHN, & Herlambang, AD (2019). Evaluasi keadaan kesinambungan niat penggunaan dan dukungan masyarakat dalam pelaksanaan layanan website Pusat Layanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Perkembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4951-4960.
- Mariono, S. (2019). E-Government: Konsep Implementasi dan Tantangan. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1-15 .
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia CV.
- Mulyadi. (2020). Dalam Ristiani: Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2).

- Nizar, A. M., & Yusuf, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Dompot Digital LinkAja. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 7(2), 928-933.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik: Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Parawu, H. E. (2020). Efektivitas Pemanfaatan Electronic Government Guna Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai Badan Usaha Milik Negara. *Journal Publicuho*, 3(3), 311.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Putra, Y., & Imanuel, G. (2020). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Menggunakan Model E-GovQual Berdasarkan Perspektif Pengguna. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3(1), 77-153.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis kualitas layanan E-Government dengan pendekatan E-Govqual modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2).
- Tahar, M., Sofyani, & Nurriszkiana, D. (2020). Peran Akuntabilitas dan Transparansi dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 4(1), 10-25.
- Wirnani, et al. (2021). Konsep Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1-10.