

Hubungan Penggunaan Aplikasi J-SIP dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Ana Sanjaya ^{1*}, Toni Herlambang ², Abadi Sanorsa ³

^{1,2,3} Universtas Muhammadiyah Jember, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik untuk menguji hubungan antarvariabel. Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh Aplikasi Sistem Informasi (J-SIP) dan Pelayanan Publik terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Populasi penelitian mencakup seluruh penduduk Kabupaten Jember pada tahun 2023 sebanyak 2.584.233 jiwa, dengan jumlah sampel sebesar 170 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Analisis data dilakukan melalui pemodelan persamaan struktural (Structural Equation Modeling/SEM) dengan bantuan perangkat lunak WarpPLS 6.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H1 diterima, yaitu Sistem Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan, dan H2 diterima, yaitu Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pelayanan Publik, Kepercayaan

Abstract

This research uses a quantitative analysis approach to measure the influence between variables. The aim of the research is to determine and analyze the influence of information system applications (J-SIP) and public services on trust in the Jember Regency Population and Civil Registration Service. The population in this study is the population of Jember Regency in the 2023 period, namely 2,584,233 people, the sample for this study was 170 respondents. The sampling technique was carried out using accidental sampling. Data analysis and structural equation modeling using Warp PLS 6.0 software. The research results prove that H1 Information Systems has a significant effect on Trust, H2 Public Services has a significant effect on Trust

Keywords: Information Systems, Public Services, Trust

Korespondensi:

Ana Sanjaya
(sanjaya1828@gmail.com)

Received: 15-08-2025

Revised: 14-11-2025

Accepted: 24-12-2025

Published: 31-12-2025



1. Pendahuluan

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen maupun data penduduk melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk kepentingan pelayanan publik. Data kependudukan berfungsi sebagai data dasar yang relatif bersifat statis, seperti penerbitan KTP, perubahan alamat dan status, pengurusan akta kelahiran dan kematian, akta perkawinan dan perceraian, penerbitan kartu keluarga, serta dokumen identitas kependudukan lainnya. Seiring perkembangan zaman, berbagai perubahan signifikan terjadi dalam masyarakat, termasuk dalam penyampaian komunikasi dan informasi yang semakin memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dan memperoleh informasi. Perkembangan teknologi modern yang semakin canggih memberikan dampak positif, karena mempermudah proses komunikasi dan akses informasi yang sebelumnya sulit menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Kemajuan teknologi ini juga memungkinkan masyarakat untuk menjalin komunikasi jarak jauh serta memperoleh informasi secara lebih akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu, penerapan pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi yang terus berkembang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan perlu mengatasi berbagai permasalahan yang selama ini terjadi, seperti antrean panjang, prosedur yang memakan waktu lama, serta praktik pungutan liar baik dari pihak internal maupun eksternal. Untuk itu, diperlukan kebijakan yang selaras dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 guna mewujudkan pelayanan publik yang baik dan benar, sehingga hak setiap warga negara Indonesia atas identitas kependudukan dapat terpenuhi tanpa mengabaikan prinsip-prinsip administrasi kependudukan.

Menurut Widyastuti (2017), kepercayaan merupakan variabel utama dalam membangun keinginan yang berkelanjutan untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan suatu merek. Jogiyanto (2008) mendefinisikan kepercayaan sebagai hasil evaluasi individu setelah memperoleh, mengolah, dan mengumpulkan informasi yang kemudian menghasilkan penilaian serta asumsi tertentu. Dengan demikian, kepercayaan dapat dipahami sebagai keyakinan seseorang terhadap pihak lain dalam suatu hubungan, berdasarkan informasi yang telah dihimpun serta keyakinan bahwa pihak tersebut mampu melaksanakan kewajiban sebagaimana yang diharapkan.

Indrasari (2019) menyatakan bahwa pelayanan (customer service) pada dasarnya adalah setiap aktivitas yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga kebutuhan dan keinginan mereka dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan upaya memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti membantu menyediakan atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Pada hakikatnya, pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang berlangsung sebagai suatu proses secara rutin dan berkesinambungan dalam kehidupan masyarakat, yakni proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas pihak lain.

Lebih lanjut, Indrasari (2019) menjelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menimbulkan kesan tertentu. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan, sehingga menjadi faktor penting dalam menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan atau service adalah setiap aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu, serta proses produksinya dapat berkaitan atau tidak berkaitan dengan produk fisik.

Pada hakikatnya, setiap individu memerlukan pelayanan, bahkan dapat dikatakan secara tegas bahwa pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Sejumlah ahli mendefinisikan pelayanan publik sebagai bentuk responsivitas aparatur sipil negara dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan (Kartini et al., 2020). Pelayanan publik dimaknai sebagai pemberian layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi, sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sekumpulan proses yang digunakan untuk mengolah, menganalisis, serta menyajikan data sehingga menjadi informasi yang bermakna dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan. SIM berperan penting dalam mendukung manajemen untuk mengambil keputusan serta mengendalikan aktivitas organisasi (Ati Zaidiah et al., 2021).

Lebih lanjut, Sistem Informasi Manajemen adalah suatu metode yang dirancang untuk menyediakan informasi secara tepat waktu kepada manajemen, baik yang berkaitan dengan lingkungan eksternal organisasi maupun aktivitas operasional internal. Tujuannya adalah mempermudah proses manajerial, meningkatkan kualitas perencanaan dan pengawasan, serta menunjang pengambilan keputusan. Secara umum, sistem informasi dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sistem terstruktur (formal) dan sistem tidak terstruktur (nonformal) (Ati Zaidiah et al., 2021).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) juga dapat dipahami sebagai sistem yang terintegrasi dan terdiri atas perangkat lunak, perangkat keras, data, prosedur, serta sumber daya manusia yang bertujuan menghasilkan informasi yang relevan dan bermanfaat bagi organisasi dalam mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan efisien (Ati Zaidiah et al., 2021).

Sistem informasi dirancang untuk menyediakan berbagai jenis informasi yang diperlukan oleh pengambil keputusan dalam organisasi, mulai dari laporan keuangan, data pelanggan, informasi produk, hingga kinerja operasional. Selain itu, sistem informasi mencakup aspek keamanan data, analisis informasi, serta integrasi antarbagian atau unit kerja. Dengan demikian, sistem informasi memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan operasional harian, proses pengambilan keputusan, serta perumusan strategi organisasi.

Menurut Roni Habibi dan Riki Karnovi (2020), aplikasi merupakan program siap pakai yang digunakan untuk menjalankan berbagai perintah dalam memecahkan masalah melalui teknik pemrosesan data berbasis komputer atau smartphone guna menghasilkan output yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pengembangannya. Aplikasi adalah perangkat lunak yang dirancang untuk menjalankan fungsi tertentu, seperti pengelolaan informasi, interaksi dengan pengguna, hingga pelaksanaan tugas spesifik. Jenis aplikasi meliputi aplikasi desktop, web, mobile, serta perangkat lunak khusus lainnya. Aplikasi digunakan untuk berbagai kebutuhan, seperti produktivitas, hiburan, komunikasi, keamanan, dan pengolahan data, serta dapat dikembangkan pada berbagai

platform seperti iOS, Android, Windows, maupun browser web. Oleh karena itu, aplikasi memiliki peranan penting dalam mendukung aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari, dunia usaha, pendidikan, dan sektor lainnya.

Secara umum, aplikasi-aplikasi tersebut memiliki kemampuan untuk saling terintegrasi sehingga memberikan manfaat lebih bagi pengguna. Sebagai contoh, lembar kerja yang dibuat melalui aplikasi spreadsheet dapat disisipkan ke dalam dokumen pengolah kata meskipun berasal dari aplikasi yang berbeda. Dalam konteks kebijakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, inovasi yang diluncurkan pada Juli 2018 berupa kebijakan Local Electronic Government menghadirkan layanan pengajuan surat atau dokumen melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP). Aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Jember untuk memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun J-SIP telah dikembangkan sejak tahun 2018, pemanfaatannya oleh masyarakat baru dimulai pada tahun 2019. Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital ini perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana efektivitasnya dalam mengatasi permasalahan yang ada, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 63 dan 79A. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan benar-benar menjadi solusi atas permasalahan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Fenomena pembuatan dokumen secara manual masih terjadi walaupun sudah diberikan kemudahan lewat Aplikasi J-SIP, ini yang terjadi di Dispendukcapil Kabupaten Jember, hampir setiap hari masih banyak masyarakat yang antri dalam pengajuan pembuatan dokumen yang berhubungan dengan kependudukan, dari sini memberikan gambaran dimana adaptasi masyarakat Kabupaten Jember untuk menggunakan Aplikasi J-SIP masih kurang dan kepercayaan terhadap penggunaan Aplikasi J-SIP penyebab utama, sehingga perlu kiranya diberikan sosialisasi penggunaan Aplikasi J-SIP yang lebih inten agar lebih efektif, sehingga masyarakat lebih puas dengan fasilitas yang telah dibuat oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember dan memberikan manfaat yang lebih dalam memberikan pelayanan publik.

Berikut Tabel 1 Rekapitulasi Pengguna Aplikasi J-SIP dengan memanfaatkan fasilitas permohonan pembuatan Akta Kelahiran (AKL), Akta Kematian (AKM), KTP, KIA, Kartu Keluarga KKA dan SKPWNI.

Tabel 1. Rekapitulasi Pengguna Aplikasi J-SIP Tahun 2019 - 2023

No.	Tahun	Akta Kelahiran (AKL)	Akta Kematian (AKM)	KTP	KIA	Kartu Keluarga KKA	SKPWNI
1	2019	2063	567	16090	1934	10133	1407
2	2020	4154	634	36090	1323	11231	1134
3	2021	3316	568	14070	1855	12232	1325
4	2022	5428	612	15030	2673	14334	1208
5	2023	8519	678	16090	2474	13538	1337

Sumber Data: Dispendukcapil Jember 2024

Berdasarkan tabel 1 memberikan gambaran bahwa fasilitas aplikasi J-SIP betul-betul dimanfaatkan oleh masyarakat dengan beberapa kemudahan yang difasilitasi oleh aplikasi J-SIP banyak kemudahan yang didapatkan, dengan aplikasi ini masyarakat tidak perlu hadir ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember, sehingga sangat menghemat waktu dan biaya dan penggunaannya juga mudah, dengan menggunakan smartphone sudah mendapatkan pelayanan yang cukup berkualitas. Akan tetapi kemudahan yang diberikan J-SIP tidak banyak yang tahu sehingga masih banyak kalangan masyarakat yang tidak mudah melakukan adaptasi terhadap Aplikasi yang disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember sehingga masih banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik secara langsung dengan hadir ke Dispendukcapil Kabupaten Jember yang berakibat terjadi antrian yang cukup padat pada jam kerja. Menurut Al Qohirie (2020) kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, Menurut Ajeng Wijayanti dan Rachma Widayani (2022) sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian terdahulu diatas menjadi gab permasalahan yang perlu untuk diungkap, hal ini yang perlu dicari penyebab dan diperlukan penegakan kembali terkait hasil didalam penelitian nantinya. Selanjutnya berkenaan dengan Aplikasi J-SIP harapan dari pemerintah daerah untuk memberikan kemudahan akan tetapi terhambat karena terkendala dari anggota masyarakat yang belum terbiasa dengan Aplikasi J-SIP. Fakta dilingkungan instansi juga masih ada beberapa permasalahan yang terjadi pada instansi - instansi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik di daerah masih belum maksimal dari segi kualitas sumber daya manusia masih belum terpenuhi. Sehingga khususnya pelayanan bagi masyarakat tidak efektif dan efisien. Hal ini dapat ditemukan dari masih banyak pengaduan dari masyarakat untuk meminta perbaikan dalam kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan pokok – pokok pikiran yang telah disebutkan diatas terkait dengan fenomena, permasalahan dan riset gab hasil penelitan terdahulu, penulis melakukan penelitian terkait dengan Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan J-SIP supaya aplikasi dapat memberikan pelayanan berbasis online bagi masyarakat yang dilaksanakan oleh Dispendukcail dengan judul “Pengaruh Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) dan Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”.

2. Metode

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, menggunakan data konkret berupa angka-angka yang dianalisis dengan teknik statistik sebagai alat uji untuk menarik kesimpulan atas permasalahan yang diteliti. Filsafat positivisme diterapkan pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif berbasis informasi statistik, yang menuntut pengukuran variabel secara cermat agar menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan tanpa terikat oleh waktu, tempat, dan situasi tertentu. Selain itu, Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berpijak pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan instrumen penelitian sebagai alat pengumpulan data, serta analisis data secara kuantitatif atau statistik guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Berdasarkan uraian tersebut, pendekatan kuantitatif dapat dipahami sebagai pendekatan penelitian untuk menguji hipotesis melalui analisis statistik yang akurat. Sejalan dengan latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) dan Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan.

Definisi Operasional

Operasionalisasi variabel dilakukan untuk menguraikan variabel penelitian ke dalam konsep, dimensi, indikator, serta ukuran yang digunakan guna memperoleh nilai variabel secara terarah. Tujuannya adalah memperjelas pemahaman serta menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini.

Sistem Informasi

Menurut Jonny Seah (2020), sistem informasi merupakan integrasi berbagai komponen teknologi informasi yang saling berinteraksi untuk menghasilkan informasi sebagai jalur komunikasi dalam organisasi atau kelompok. Wahyudi & Ridho (2020) menyatakan bahwa sistem informasi terdiri atas sejumlah komponen yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, Sholeh dan Wahyudin (2021) mengemukakan bahwa sistem informasi memiliki empat indikator, yaitu akurasi, ketepatan waktu, kesesuaian, dan kelengkapan.

Pelayanan Publik

Kartini et al. (2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan yang berlaku. Mukarom dan Laksana (2016) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan melayani kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Mukarom dan Laksana (2015), terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy.

Kepercayaan

Jogiyanto (2019) menjelaskan bahwa kepercayaan adalah hasil evaluasi individu setelah memperoleh, mengolah, dan mengumpulkan informasi yang kemudian membentuk penilaian dan asumsi tertentu. Maharani (2010) menyebutkan bahwa variabel kepercayaan memiliki empat indikator, yaitu kehandalan, kejujuran, kepedulian, dan kredibilitas.

Populasi dan Sampel

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh penduduk Kabupaten Jember pada tahun 2023 sebanyak 2.584.233 jiwa.

Sampel menurut Sugiyono (2016) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Hair et al. (2014) menyarankan bahwa ukuran sampel untuk Structural Equation Model (SEM) berkisar antara 100–200 responden agar model dapat diestimasi dengan baik. Penentuan sampel minimum untuk SEM menurut Hair et al. (2014) adalah jumlah indikator dikalikan 5 hingga 10. Dengan jumlah 17 indikator, maka sampel maksimal dalam penelitian ini adalah $17 \times 10 = 170$ responden. Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan adalah 170 responden.

Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2016), teknik sampling adalah metode yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling, yaitu dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada pengunjung yang ditemui secara langsung. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa accidental sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa pun yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan dinilai sesuai dapat dijadikan sebagai sumber data.

Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan software WarpPLS. Pemilihan metode ini didasarkan pada karakter penelitian yang bersifat prediktif dan bertujuan menjelaskan variabel laten, serta jumlah sampel yang relatif tidak besar.

Uji Validitas Instrumen

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa uji validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat keabsahan instrumen kuesioner dalam mengumpulkan data. Uji ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Metode yang digunakan adalah analisis item dengan mengorelasikan skor setiap butir pertanyaan dengan total skor variabel menggunakan rumus korelasi product moment. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel.

Uji Reliabilitas Instrumen

Selain validitas, instrumen juga harus diuji reliabilitasnya. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi hasil pengukuran. Instrumen dikatakan reliabel apabila menghasilkan data yang relatif sama pada pengukuran berulang terhadap subjek yang sama selama aspek yang diukur tidak berubah. Penelitian ini menggunakan teknik Alpha Cronbach untuk menguji reliabilitas.

Alat Analisis

Penelitian ini menggunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM) dengan software WarpPLS versi 5. WarpPLS merupakan pengembangan dari metode Partial Least Square (PLS) yang pertama kali dikembangkan oleh Herman Wold. PLS merupakan metode analisis yang bersifat fleksibel karena dapat digunakan pada berbagai skala data, tidak memerlukan banyak asumsi, serta tidak mensyaratkan ukuran sampel yang besar. Selain untuk menguji hipotesis (konfirmasi teori), PLS juga dapat digunakan untuk membangun model yang belum memiliki landasan teori kuat atau untuk menguji proposisi. Dalam analisis WarpPLS terdapat tiga algoritma utama, yaitu estimasi outer model, inner model, dan pengujian hipotesis (Kock, 2015).

3. Hasil dan Pembahasan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan seluruh urusan kependudukan dan administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Jember. Instansi ini menjalankan tugas dan fungsi dalam pencatatan serta pendaftaran penduduk, termasuk penerbitan berbagai dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya.

Di samping itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga berperan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, antara lain penerbitan Kartu Keluarga, penyediaan informasi kependudukan, serta penanganan berbagai permasalahan administrasi seperti perubahan data, penggantian dokumen yang hilang, dan kebutuhan administratif lainnya.

Keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember diharapkan mampu mewujudkan kebijakan pengelolaan data kependudukan yang baik, pelayanan administrasi yang efektif dan efisien, serta memberikan jaminan perlindungan hukum bagi seluruh warga negara Indonesia di Kabupaten Jember.

Hasil Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana indikator-indikator yang digunakan sesuai dengan teori yang mendasari pembentukan suatu konstruk (Hartono, 2008). Kriteria pengujian validitas dilakukan dengan melihat nilai factor loadings (cross-loading factor) yang harus lebih dari 0,70 serta nilai Average Variance Extracted (AVE) yang juga melebihi 0,70 untuk memenuhi validitas konvergen. Sementara itu, validitas diskriminan diuji dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE dengan korelasi antarvariabel laten. Nilai AVE

suatu konstruk seharusnya lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antarvariabel laten tersebut (Solihin dan Ratmono, 2013). Adapun hasil pengolahan data menggunakan WarpPLS 6.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. *Combined loadings and cross-loadings*

	Sistem Informasi	Pelayanan Publik	Kepercayaan	Type (a)	SE	P value
X1.1	0.875	-0.037	0.121	Reflect	0.064	<0.001
X1.2	0.890	-0.001	0.015	Reflect	0.064	<0.001
X1.3	0.893	0.029	-0.125	Reflect	0.064	<0.001
X1.4	0.900	0.009	-0.008	Reflect	0.064	<0.001
X2.1	0.038	0.858	0.178	Reflect	0.064	<0.001
X2.2	0.050	0.702	0.373	Reflect	0.066	<0.001
X2.3	-0.062	0.811	-0.350	Reflect	0.065	<0.001
X2.4	0.038	0.858	0.178	Reflect	0.064	<0.001
X2.5	-0.062	0.811	-0.350	Reflect	0.065	<0.001
Y1.1	0.052	-0.167	0.763	Reflect	0.065	<0.001
Y1.2	0.040	0.101	0.844	Reflect	0.064	<0.001
Y1.3	-0.053	0.026	0.888	Reflect	0.064	<0.001
Y1.4	-0.033	0.024	0.779	Reflect	0.065	<0.001

Sumber : Data diolah

Hasil perhitungan WarpPLS 6.0 pada tabel 2 menunjukkan bahwa masing-masing nilai pada cross-loadings factor telah mencapai nilai diatas 0,7 dengan nilai p di bawah 0,001. Dengan demikian kriteria uji validitas konvergen telah terpenuhi.

Tabel 3. Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable

	Sistem Informasi	Pelayanan Publik	Kepercayaan
Sistem Informasi	0.890	0.151	-0.097
Pelayanan Publik	0.151	0.810	0.302
Kepercayaan	-0.097	0.302	0.820

Sumber : Data diolah

Pada Tabel 3 dapat diperoleh informasi bahwa nilai akar AVE variabel yang sama telah lebih tinggi dari pada nilai akar AVE pada variabel yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dengan demikian instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi semua ketentuan uji validitas.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk memastikan instrumen penelitian yang digunakan dapat menyajikan pengukuran konsep secara konsisten tanpa ada bias. Hasil olah data WarpPLS 6.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Composite reliability	Cronbach's alpha
Sistem Informasi	0.938	0.912
Pelayanan Publik	0.905	0.867
Kepercayaan	0.891	0.836

Sumber : Data diolah

Dasar yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah nilai *Composite reliability coefficients* dan *Cronbach's alpha coefficients* diatas 0,7. Hasil pada tabel 4 menunjukkan bahwa instrumen kuesioner dalam penelitian ini telah memenuhi ketentuan uji reliabilitas.

Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

Bagian ini menggambarkan setiap cara diarea model menggunakan analisis jalur. Setiap jalur yang dicoba menunjukkan pengaruh langsung dan berputar dari sistem informasi (X1) dan pelayanan publik (X2) terhadap Kepercayaan (Y) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Dengan mengetahui penting tidaknya setiap jalur tersebut akan menjawab apakah spekulasi yang diajukan diakui atau dibatalkan. Setiap cara yang dicoba mengatasi spekulasi dalam penyelidikan ini. Nilai koefisien cara dapat ditemukan pada tabel terlampir:

Tabel 5. Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

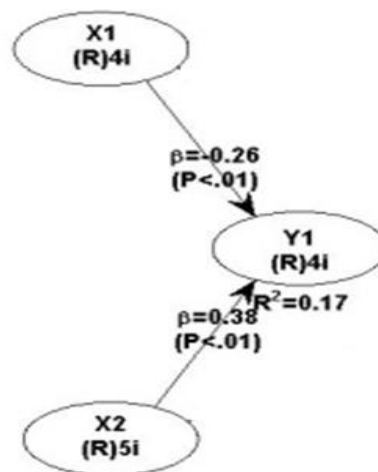
	<i>Original Sample (O)</i>	<i>P Values</i>
Sistem Informasi X1-> Kepercayaan Y	0.258	<0.001
Pelayanan Publik X2-> Kepercayaan Y	0.378	<0.001

Sumber: Data diolah

- a. Pengaruh Sistem Informasi (X1) terhadap Kepercayaan (Y)
Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat untuk pengujian variabel Sistem Informasi (X1) terhadap Kepercayaan (Y) diperoleh nilai *path coefficient* sebesar 0.258 dengan p-value 0.001. Karena nilai p-value lebih kecil dari pada α ($0.001 < 0.05$), maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh positif dan signifikan Sistem Informasi (X1) terhadap Kepercayaan (Y).
- b. Pengaruh Pelayanan Publik X2 terhadap Kepercayaan (Y)
Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat untuk pengujian variabel Pelayanan Publik (X2) terhadap Kepercayaan (Y) diperoleh nilai *path coefficient* sebesar 0.378 dengan p-value 0.001. Karena nilai p-value lebih kecil dari pada α ($0.001 < 0.05$), maka H0 ditolak dengan demikian ada pengaruh positif dan signifikan Pelayanan Publik (X2) terhadap Kepercayaan (Y).

Model Hipotesis

Pengujian hipotesis didasarkan pada hasil analisis model SEM PLS yang mengandung seluruh variabel pendukung uji hipotesis.



Gambar 1. Model Hipotesis

Rangkuman Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji menunjukkan bahwa model yang dibangun memiliki tingkat validasi dan reliabilitas yang tinggi dengan nilai aktor loadings (*cross-loadings factor*) dan *average variance extracted* (AVE) lebih dari 0,70. Hasil outter model juga menunjukkan semua hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan. Rangkuman uji hipotesis disajikan pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Rangkuman Uji Hipotesis

	Hipotesis	<i>Original Sample (O)</i>	<i>P Values</i>	Kesimpulan
H.1	Sistem Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan	0.258	<0.001	Diterima
H.2	Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan	0.378	<0.001	Diterima

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa enam hipotesis diterima atau memiliki pengaruh yang signifikan dan satu ditolak atau tidak memiliki pengaruh yang signifikan yang diuji dalam penelitian ini

Pembahasan

Sistem Informasi Berpengaruh Signifikan terhadap Kepercayaan

Berdasarkan hipotesis pertama, Sistem Informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan. Hasil pengujian dan analisis data menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi terhadap Kepercayaan memiliki nilai path coefficient sebesar 0,258 dengan p -value 0,001. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh Sistem Informasi terhadap Kepercayaan signifikan secara statistik, sehingga H1 diterima.

Pengaruh ini dapat dijelaskan oleh beberapa aspek dalam sistem informasi yang berkontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan. Indikator pendukung menunjukkan bahwa sistem informasi Dispendukcapil dinilai akurat dan benar, tersedia tepat waktu saat dibutuhkan, sesuai dengan permintaan pengguna, serta menyajikan informasi yang lengkap sehingga mampu memberikan gambaran yang utuh sesuai harapan masyarakat. Temuan ini juga diperkuat oleh hasil analisis deskriptif pada indikator sistem informasi dan kepercayaan, yang menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan persetujuan atau respons positif terhadap kedua variabel tersebut.

Pelayanan Publik Berpengaruh terhadap Kepercayaan

Berdasarkan hipotesis kedua, Pelayanan Publik juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan memiliki nilai path coefficient sebesar 0,378 dengan p -value 0,001. Hasil ini menegaskan bahwa Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan, sehingga H2 diterima.

Pengaruh tersebut didukung oleh berbagai aspek pelayanan publik yang dijalankan oleh Dispendukcapil, seperti pemberian layanan yang tepat dan sesuai prosedur, penyediaan layanan yang memadai sesuai kebutuhan masyarakat, respons yang cepat terhadap permintaan masyarakat, penerapan etika dan moral dalam pelayanan, serta upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Hasil analisis deskriptif terhadap indikator pelayanan publik dan kepercayaan juga menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kedua variabel tersebut.

4. Kesimpulan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Sistem Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan. Hal ini diperkuat oleh hasil analisis deskriptif yang menyatakan bahwa secara umum responden memberikan respons positif terhadap indikator sistem informasi dan kepercayaan. Selain itu, Pelayanan Publik juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan. Analisis deskriptif turut mendukung temuan ini, di mana mayoritas responden menyatakan persetujuan atau memberikan penilaian positif terhadap indikator pelayanan publik dan kepercayaan. Kesimpulan berisi solusi dari permasalahan yang telah diungkapkan. Bagian ini juga berisi tentang keterbatasan dari hasil penelitian dan saran. Berupa paragraf, bukan pointer, diketik dengan font Calibri 10pt, 1 spasi.

Daftar Pustaka

- Ajeng Wijayanti, Rachma Widyani (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepercayaan di e-commerce yang dimoderasi oleh Kepuasan. p-ISSN: 2302-0008 e-ISSN: 2623-1964, Volume 10 Issue 3 2022 Pages 724-739.
- Al Qohir (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Medan E-Research Review: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Vol. 1 No. 2: (Agustus-Januari)
- Ati Zaidiah, Et.All., 2021 Sistem Informasi Manajemen Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung 2021.
- Habibi, Roni dan Riki Karnovi. 2020. Tutorial Membuat Aplikasi Sistem Monitoring Terhadap Job Desk Operational Human Capital (OHC). Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Habibi, Roni dan Riki Karnovi. 2020. Tutorial Membuat Aplikasi Sistem Monitoring Terhadap Job Desk Operational Human Capital (OHC). Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Hair, Joseph E, Jr et al. (2014). A Primer on Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). SAGE Publications, inc. California. USA.10
- Hartono, Jogiyanto, 2008. Teori Portofolio dan Analisis Investasi. Yogyakarta: BPFE
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Jogiyanto, H. M. (2008). Sistem Informasi Keperilakuan. In Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jonny Seah dan Muhammad Rasid Ridho. "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PERSEDIAAN SUKU CADANG UNTUK ALAT BERAT BERBASIS DESKTOP PADA CV BATAM JAYA". Jurnal Comasie, Vol. 3, Hal. 1-9, 2020.
- Kartini, N. M., Mahsyar, A., & Ma'ruf, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat Di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 1(3), 921-934.

- Kartini, N. M., Mahsyar, A., Ma, A., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar. 1.
- Kock, Ned. 2015. WarpPLS User Manual: Version 5.0, ScriptWarp Systems: Texas, USA.
- Maharani, Astri Dhiah. (2010). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang. Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Skripsi : Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Sholihin, Mahfud, and Dwi Ratmono. 2013. Analisis SEM-PLS Dengan WarpPLS 3.0. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wahyudi & Ridho, 2020. (n.d.). Informasi, Pengertian Sistem. Diperoleh dari <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal/articledownload/3173/1561>.
- Widyastuti, T. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe. Jurnal Ecodemica, 1(September), 233–240. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/HNGVJ>