

PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TERHADAP COST EFFICIENCY DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Silmi Muftin Nabila¹, Sunariyanto², Hirshi Anadza³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang. Jalan Mayjen Haryono No.193, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144
E-mail: nhabil.1099@gmail.com*

ABSTRAK

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Cost Efficiency di Kementerian Agama Kabupaten Malang. Transformasi Digital yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Pusat. Transformasi Digital diterapkan dalam skala nasional, dari pihak Kementerian Agama Pusat hingga pihak Kementerian Agama diberbagai daerah, Kementerian Agama Kabupaten Malang menjadi salah satunya. Dalam menelusuri permasalahan di atas, penelitian ini menggunakan teori e-government oleh Indrajit (2006) memungkinkan pemerintah untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pemangku kepentingan menggunakan teknologi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif korelasional, dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan (kuesioner). Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling. Kemudian teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier asumsi, sehingga penelitian ini menggunakan lima uji data untuk menggambarkan hasil analisis data dan kecenderungan hasil analisis data berdasarkan kategori yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Cost Efficiency di Kementerian Agama Kabupaten Malang berpengaruh secara menyeluruh berada pada tingkat persentase sebesar 56,8 % yang bermakna bahwa Pengaruh Transformasi Digital Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Cost Efficiency di Kementerian Agama Kabupaten Malang dapat dikatakan cukup berpengaruh.

Kata Kunci : Pelayanan Terpadu Satu Pintu, E-Government, Cost Efficiency

Pendahuluan

Pelayanan publik dalam setiap instansi atau kelembagaan Pemerintah di Kabupaten Malang terus ditingkatkan dan dipermudah. Saat ini, Kementerian Agama Kabupaten Malang senantiasa berupaya menata, meningkatkan dan menyederhanakan pelayanan publik dengan cara menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Melalui PTSP ini Kementerian Agama Kabupaten Malang ingin memberikan pelayanan prima dalam hal pelayanan publik yang prosesnya pengelolaannya dimulai dari tahap awal sampai akhir atau terbitnya sebuah dokumen.

Menurut Kementerian Dalam Negeri (pengembangan layanan yang terintegrasi pada pelabuhan, 2004) layanan publik adalah layanan publik dan definisi layanan publik proses bantuan kepada orang lain dengan tika tertentu yang membutuhkan sensitivitas dan hubungan. Interpersonal menciptakan kepuasan barang. Dalam Undang-undang Nomer 25 Tahun 2009 di bidang pelayanan publik terdapat 14 komponen dalam standar pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terbagi menjadi 2 yaitu penyediaan pelayanan dan produksi. Komponen penyediaan layanan harus

disusun dan dipublikasikan, yaitu persyaratan, prosedur, kerangka waktu, biaya, produk, layanan, dan penanganan pengaduan. Sedangkan unsur-unsur pembuatan harus dilengkapi, tetapi tidak boleh dipublikasikan, yaitu landasan hukum, sarana prasarana, kompetensi pelaku, pengendalian internal, jumlah pelaku, jaminan pelayanan, jaminan keamanan pelayanan dan keamanan pelaku dan penilaian kinerja.

Transformasi digital menjadi perbincangan yang cukup menarik di kalangan masyarakat saat ini digital transformation merupakan sebuah hal dalam penggunaan teknologi untuk mengubah proses analog menjadi proses digital yang lebih efisien. Pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, serta berkualitas menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. E-government adalah bentuk atau model sistem pemerintahan yang berbasis pada kekuatan digital. Oleh karena itu, semua pekerjaan administrasi, pelayanan masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan dikendalikan dalam satu sistem.

E-government merupakan pengembangan baru yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik agar lebih transparan, akuntabel, efektif dan

efisien. Menurut Kelompok Bank Dunia (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010: 54), e-government adalah upaya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan tanggung jawab pemerintah dalam penyediaan layanan publik yang lebih baik kepada masyarakat untuk *go digital to speed* meningkatkan dan memfasilitasi layanan Digitalisasi layanan publik sangat penting untuk meningkatkan transparansi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik.

Efficiency biasanya dikaitkan dengan kinerja suatu organisasi atau bisnis *Efficiency* menggambarkan perbandingan antara *input* dan *output* Wirapati (1976) mendefinisikan *Efficiency* sebagai usaha untuk mencapai hasil dengan menggunakan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, *Efficiency* bisa dicermati menurut 2 segi yaitu *output* yg sudah dicapai & bisnis yang sudah dilakukan. Menurut Djojohadikusumo (1991) efisiensi ditafsirkan menjadi cara alokasi penggunaan asal daya yang paling optimal yang bisa menaruh kepuasan yang lebih besar bagi seluruh masyarakat.

Seperti halnya yang dilakukan Lembaga Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam meningkatkan pelayanan di lembaga tersebut, sebelumnya pada tahun 2019 pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Agama Kabupaten Malang masih dilakukan secara konvensional, yaitu jika ada masyarakat yang membutuhkan dokumen contohnya piagam masjid atau piagam musholla harus datang langsung ke kantor menuju PTSP dengan membawa persyaratan dari dokumen tersebut. Awal tahun 2020 Kementerian Agama Kabupaten Malang mengembangkan pelayanan terpadu satu pintu ke sistem digital, jadi masyarakat yang membutuhkan mengurus dokumen tidak perlu lagi ke kantor.

Berdasarkan hubungan antara e-government dan *cost efficiency* pada latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Program Transformasi Digital berpengaruh terhadap *cost efficiency* di Kementerian Agama Kabupaten Malang?

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Yudha Septiawan adanya permasalahan efisiensi kerja seperti kurangnya kesadaran pegawai terhadap pengabdian kepada masyarakat, masih ada pegawai yang melaksanakan tugasnya tidak sesuai dengan bidangnya yang pengabdian kepada masyarakat belum maksimal, masih ada pegawai yang tidak masuk kerja. Sedangkan pengabdian masyarakat tidak tepat waktu, efisiensi kerja kejaksaan agung di Bandung belum terlaksana sehingga kurang efisien dan kurang efektif dalam bekerja dan kinerjanya juga menurun.

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana faktor waktu, faktor ketepatan, faktor gaya pemberian pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap efisiensi pelayanan publik, peneliti menggunakan teori Siagian (2009:60) yaitu waktu faktor, faktor akurasi, jam gaya penyampaian layanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif korelasional. Menurut Sukmadinata (2010) penelitian korelasional ditujukan untuk mengetahui hubungan suatu variabel-variabel lain. Hubungan antara satu dengan beberapa variabel lain dinyatakan dengan besarnya koefisien korelasi dan keberartian (signifikansi) secara statistik. Adanya korelasi antara dua variabel atau lebih, tidak berarti adanya pengaruh atau hubungan sebab akibat dari suatu variabel terhadap variabel lainnya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini berisi daftar pertanyaan yang berhubungan erat dengan *cost efficiency* dan transformasi digital yang disebar kepada 20 responden yang pernah menggunakan aplikasi PTSP. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Transformasi Digital Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *cost Efficiency*.

Pengukuran data dengan skala Likert, skala Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Melalui skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan (Sugiyono, 2017).

Skala Likert pada penelitian ini menggunakan kata-kata: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Populasi adalah sekumpulan elemen yang ingin diketahui atau keseluruhan unit analisis yang cirinya akan dicurigai. Menurut Sugiyono (2017:80) Dinyatakan bahwa populasi adalah bidang generalisasi yang terdiri dari "objek atau kualitas dan karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna transformasi digital pelayanan terpadu satu pintu.

Menurut Sugiyono (2017:81) menyatakan bahwa teknik pengambilan sampel adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat perbedaan teknik pengambilan sampel yang digunakan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan non-probability sampling. Jenis

pengambilan sampel ini. sampel tidak dipilih secara acak Tidak semua elemen atau elemen populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Menurut Sugiyono (2017:84) non-probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau peluang yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini karena menggunakan teknik analisis korelasi, maka jumlah sampel minimal sepuluh kali dari jumlah variabel yang diteliti dan penelitian ini mempunyai dua variabel penelitian maka anggota sampel $2 \times 10 = 20$ Responden.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas,

Uji Hipotesis meliputi yaitu: regresi linear sederhana, uji-t dan koefisien korelasi.

Pembahasan

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian untuk mengetahui valid tidaknya setiap item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner. Item dinyatakan valid jika nilai r hitung item lebih dari nilai r tabel. Pengujian dilakukan menggunakan uji *Pearson Correlation* dengan hasil sebagai berikut.

Tabel. 1
 Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	r hit	r tabel	Ket.
Cost Efficiency				
1	Struktur website PTSP mudah dan jelas untuk saya ikuti	0.682	0.361	Valid
2	Mesin pencari (kolom search) pada website PTSP efektif untuk membantu pencarian saya	0.710	0.361	Valid
3	Peta situs pada website PTSP terorganisasi dengan baik	0.757	0.361	Valid
4	Website PTSP sesuai dengan kebutuhan saya	0.703	0.361	Valid
5	Informasi yang ditampilkan pada website PTSP tepat dan terperinci	0.652	0.361	Valid
6	Jika ada kolom isian / formulir pada website PTSP, petunjuk pengisian dan penyelesaian yang ditampilkan cukup membantu saya	0.771	0.361	Valid
Pelayanan dan Transformasi Digital				
1	Waktu untuk mengunduh (download) file/konten formulir dalam website PTSP singkat	0.663	0.361	Valid
2	Saya dapat mengakses website PTSP kapanpun jika membutuhkan	0.735	0.361	Valid
3	Website PTSP selalu berhasil tampil ketika pertama kali saya mengakses ke alamat https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id	0.541	0.361	Valid
4	Website PTSP menyediakan layanan tepat waktu	0.730	0.361	Valid
5	Menurut saya website PTSP cukup cepat diunduh (di-download)	0.629	0.361	Valid
6	Website PTSP dapat berjalan baik menggunakan browser pada komputer/laptop/gadget saya	0.824	0.361	Valid
7	Layanan PTSP telah menggunakan pelayanan berbasis online	0.666	0.361	Valid
8	Pelayanan pada PTSP Digital telah dapat diakomodir sepenuhnya menggunakan sistem berbasis online	0.669	0.361	Valid
9	Semua proses layanan PTSP dapat terhubung kapan saja dan dimana saja menggunakan internet	0.755	0.361	Valid
10	Dengan pelayanan berbasis online, maka proses pelayanan semakin efektif dan efisien	0.600	0.361	Valid

Sumber: Data Penelitian Diolah (2022)

Hasil uji validitas dengan Korelasi Pearson terhadap angket pelayanan dan transformasi digital (X) dan cost efficiency (Y) diperoleh hasil bahwa seluruh item tersebut adalah valid dengan ketentuan nilai r hitung lebih dari r tabel ($r_{hit} > r_{tabel}$)

sehingga seluruh item tersebut dapat digunakan di penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui keseluruhan item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner reliabel atau tidak. Item dinyatakan valid jika nilai r hitung item lebih dari

nilai r tabel. Pengujian dilakukan menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan hasil sebagai berikut.

Tabel. 2
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Batas Nilai	Ket.
1	Cost Efficiency	6	0.805	0.600	Reliabel
2	Pelayanan dan Transformasi Digital	10	0.866	0.600	Reliabel

Sumber: Data Penelitian Diolah (2022)

Hasil uji reliabilitas dengan *Cronbach Alpha* terhadap angket pelayanan dan transformasi digital (X) dan cost efficiency (Y) diperoleh hasil

Tabel. 3
Hasil Regresi Linier

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.236	2.513		4.073	.000
	Pelayanan dan Transformasi Digital	.358	.059	.754	6.066	.000

a. Dependent Variable: Cost Efficiency

Sumber: Data Penelitian Diolah (2022)

Hasil persamaan regresi linier antara variabel pelayanan dan transformasi digital (X) terhadap cost efficiency (Y) disajikan sebagai berikut.

$$Y = 10,236 + 0,358 X + e$$

Dari persamaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) sebesar 10,236 menunjukkan tanpa adanya pengaruh dari pelayanan dan transformasi digital (X) maka diperoleh nilai prediksi cost efficiency (Y) sebesar 10,236.
- Pengaruh pelayanan dan transformasi digital (X) terhadap cost efficiency (Y) diperoleh koefisien regresi sebesar 0,358 dengan nilai t statistik sebesar 6,066 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan, artinya semakin baik pelayanan dan transformasi digital (X) akan berpengaruh signifikan terhadap semakin baik *cost efficiency* (Y).

c. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t atau uji simultan menjelaskan ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu (parsial). Berikut disajikan hasil pengujian pengaruh secara parsial dengan menggunakan uji t.

bahwa seluruh item tersebut adalah reliabel dengan ketentuan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,600 sehingga seluruh item tersebut dapat digunakan di penelitian.

Regresi Linier

Analisis regresi linier bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara keseluruhan (simultan) maupun secara individu (parsial). Berikut disajikan hasil regresi linier antara pelayanan dan transformasi digital (X) terhadap *cost efficiency* (Y).

Tabel. 4
Hasil Uji Parsial

Model		Coefficients ^a	
		t	Sig.
1	(Constant)	4.073	.000
	Pelayanan dan Transformasi Digital	6.066	.000

a. Dependent Variable: Cost Efficiency

Sumber: Data Penelitian Diolah (2022)

Uji parsial antara variabel pelayanan dan transformasi digital (X) terhadap variabel *cost efficiency* (Y) diperoleh nilai t hitung sebesar 6,066 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sebagai perbandingan diperoleh nilai t tabel pada derajat bebas 28 dan alpha 5 persen sebesar 2,048. Hasil tersebut menunjukkan nilai t hitung lebih dari nilai t tabel (t hit > t tabel) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 (sig < 0,05) sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan dan transformasi digital (X) terhadap *cost efficiency* (Y) secara parsial.

d. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yang semakin besar atau mendekati satu menunjukkan semakin besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Berikut disajikan hasil koefisien determinasi dengan menggunakan R².

Tabel. 5
 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.568	.552	1.4229
a. Predictors: (Constant), Pelayanan dan Transformasi Digital				
b. Dependent Variable: Cost Efficiency				

Sumber: Data Penelitian Diolah (2022)

Hasil koefisien determinasi didapatkan nilai R Square sebesar 0,568 artinya bahwa besar pengaruh terhadap variabel cost efficiency (Y) yang dijelaskan oleh variabel pelayanan dan transformasi digital (X) adalah sebesar 56,8 persen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh transformasi digital terhadap *cost efficiency* di Kementerian Agama Kabupaten Malang. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan data dengan menggunakan analisis regresi linier diperoleh koefisien regresi sebesar 0,358 dengan nilai t statistik sebesar 6,066 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan, artinya semakin baik pelayanan dan transformasi digital (X) berpengaruh signifikan terhadap semakin baik *cost efficiency* (Y). Ditemukanya faktor pendukung dan faktor penghambat transformasi digital pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Agama Kabupaten Malang yaitu: faktor pendukung terdapat Infrastruktur Telekomunikasi. Sedangkan faktor penghambat terdapat beberapa masyarakat yang tidak tahu dan kurang paham adanya program transformasi digital pelayanan terpadu satu pintu.

Daftar Pustaka

- Amir, Makmur. (2010) *Perancangan E-Government Dengan Kerangka Kerja Control Objectives For Information And Related Technology (COBIT) Pada Lembaga Pemerintah Indonesia. Aplikasi SPSS for windows*
- Edi Kusnadi. (2008) *Metodologi Penelitian Aplikasi dan Praktis* (Jakarta: Ramayana Pers).
- Hidayatulloh, Jonni. (2018) *Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. <https://www.papurwakarta.go.id/perubahan/pelayanan-terpadu-satu-pintu>. Diakses pada 20 Desember 2021 pukul 13.00.
- Juliansyah Noor.(2012) *Metodologi Penelitian Skripsi Tesis Desertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group).

- Muchlisin, Riadi. 2020 *E-Government Pengertian, Tujuan, Jenis dan Strategi Pengembangan*.
- Nugroho, S. A. (2017) *Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Berbasis E-Government Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem Anjungan Transaksi Mesin Kantor Bersama Samsat Di Surabaya Timur. Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(2), 96-103.
- Pahlevi. (2019) *Pengertian Efisiensi, Tujuan, Macam-macam, Unsur dan Penyebab. PTSP Transformasi Digital*
- Sasmita, ira. (2016) *E-Government Tingkatkan Efisiensi dan Transparansi Penyelenggara Negara*. <https://www.bawaslu.go.id/id/berita/e-government-tingkatkan-efisiensi-dan-transparansi-penyelenggara-negara>. Diakses pada 25 Desember 2021 pukul 18.00.
- Septiawan, Y. (2014). *Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Efisiensi Pelayanan Publik pada Bidang Pidana Umum di Kejaksaan Negeri Bandung* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Suci, Widya (2020) *Pengaruh Media Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Al-Islam Di SMA Muhammadiyah 1 Gisting Kabupaten Tanggamus Tahun Pelajaran 2019/2020*. *Jurnal Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Metro*.
- Sugiyono.(2015) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta).
- Suharsimi, Arikunto.(2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta).
- Sulastri, (2013) *Pengaruh Peran Pelatihan Terhadap Motivasi Peserta Pelatihan Beladiri Puteri Gading Kota Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia
- Sumadi. (2008) *Suryabata, Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Gafindo Persada).
- Suswandi. (2007) *“Analisa Efisiensi Perbankan Syariah di Indonesia :Metode Stochastic Frontier Approach / SFA”*.Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*.
- Wijaya, Djuhari juma (2019) *Analisis Kualitas Layanan E-Goverment Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analiysis*. *Jurnal Ilmu Sains dan Teknologi*, Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta.

Wiwida, Astrida. (2015) *Pandangan Islam Tentang Efisiensi*
Wulandari, W. (2021). *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota*

Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin)
Zuhairi. (2016) *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*, (Jakarta: Rajawali Pers).