
PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN JATINUGGAL KABUPATEN SUMEDANG

Valdinni Sri Mulia
Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Jul 12, 2025

Revised Nov 15, 2025

Accepted Nov 30, 2025

Keywords:

SIAK Implementation

Service Quality

Sub-district Employees

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how well the Implementation of the Population Administration Information System (SIAK) and the Quality of Administrative Services in Jatinunggal District, to determine the relationship between the Implementation of the Population Administration Information System (SIAK) and the Quality of Administrative Services in Jatinunggal District, and to determine how much influence the Implementation of the Population Administration Information System (SIAK) and the Quality of Administrative Services in Jatinunggal District. This research uses descriptive analysis with a quantitative approach with non probability sampling techniques with saturated sampling techniques. The number of samples studied was 35 respondents in Jatinunggal District, Sumedang Regency. The data analysis techniques used include presentation calculation, classical assumption test (data normality), correlation coefficient test with product moment, significant test and determination coefficient test. Based on the results of the study, it is known that the Implementation of the Population Administration Information System (SIAK) in Jatinunggal District is in very good criteria with a percentage value of 79.66%. Then for the Quality of Administrative Services in Jatinunggal District, amounting to 79.51%. From the results of the correlation analysis, a value of 0.904 was obtained and a significance value of $12,151 \geq 1.681071$ where this value indicates a positive and significant relationship between the Implementation of the Population Administration Information System (SIAK) and the Quality of Administrative Services in Jatinunggal District. From the results of the coefficient of determination analysis, it is known that the variables of the Implementation of the Population Administration Information System (SIAK) and the Quality of Administrative Services in Jatinunggal District, have a positive influence with a percentage value of 81.7% and the remaining 18.3% is influenced by other factors not examined in this model.



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Valdinni Sri Mulia,
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas April
Jl. Angkrek Situ No. 19 Sumedang.
Email: valdinnisrimulia@gmail.com

1. INTRODUCTION

Transformasi pelayanan publik melalui proses digitalisasi akan berpengaruh terhadap kinerja individu maupun organisasi. Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Strategi yang paling tepat untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi adalah memberikan layanan pelayanan administrasi dengan memfasilitasi praktek pelayanan dengan menggunakan infrastruktur teknologi, seperti fasilitas belajar dengan memadukan komputer.

Implementasi program merupakan tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun secara terperinci untuk mencapai tujuan tertentu. Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan interpretasi dari kebijakan pemerintah yang berisi informasi dan data kependudukan yang ada di setiap daerah. Sehingga Pemerintahan kecamatan harus mampu memanfaatkan aplikasi SIAK yang terus berkembang dalam dunia pelayanan administrasi agar dapat mengakses informasi akurat sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan.

Kualitas pelayanan administrasi kecamatan sebagai sentral pengelola dalam mengatur segala keperluan yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan. Tujuan administrasi kecamatan pada umumnya adalah agar semua kegiatan di kecamatan mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi suatu lembaga pelayanan administrasi untuk terus berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki maka pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi.

1. Adapun indikasi yang mengarah terhadap masih belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi terhadap masyarakat, rendahnya kualitas pelayanan administrasi antara lain sebagai berikut:
2. Lemahnya fasilitas peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan, dapat dilihat pada saat sedang membuat data KTP/Data Penduduk saat pelaporan, laporan sering terhambat dan gagal karena jaringan WIFI yang digunakan tidak stabil atau karena komputer yang sudah kurang memadai.
3. Masih kurangnya pegawai dalam pengelolaan pengarsipan, hal ini dapat dibuktikan dengan pegawai yang tidak disiplin lambatnya penginputan data penduduk ke dalam aplikasi SIAK juga menyebabkan kurang efisien dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara bersamaan.
4. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak sesuai SOP. Membutuhkan waktu yang cukup lama dalam melakukan pelayanan administrasi. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya keterlambatan penerimaan informasi KTP, KK, dan NIK baru yang telah diproses.

Adanya indikasi-indikasi permasalahan diatas, diduga dipengaruhi oleh belum baiknya Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan indikasi-indikasi antara lain:

1. Kurangnya fasilitas dukungan untuk sistem yang ada. Ini ditunjukkan oleh kegiatan yang perlu dipindahkan karena mereka tidak mendukung fasilitas tersebut. Hal ini juga mengacu pada Undang-Undang No 23 Tahun 2006 pasal 82 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pengkajian dan pengembangan sistem dilakukan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota.
2. Lemahnya strategi sosialisasi dalam pengurusan pembuatan administrasi seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Domisili, Surat Pindah, Akta Kelahiran dan lain-lain, juga kurang informatif kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya penjelasan merinci kepada masyarakat, menyebabkan kurang lengkapnya data yang dibawa oleh masyarakat untuk pembuatan administrasi. Sehingga, menjadi kurang efisiensi dalam pelayanan.
3. Kurangnya sumber daya manusia dalam pengoperasionalkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hal ini dibuktikan dengan kurangnya operator dan kemampuan pegawai dalam menjalankan sistem, sehingga implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) kurang akuntabel.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang.
2. Kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang.
3. Hubungan yang signifikan implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang.
4. Pengaruh yang signifikan implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang.

2. METHOD

Peneliti ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Data primer digunakan untuk penelitian ini. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini akan menggunakan Non-pro ability Sampling dengan jenis sampel jenuh, yaitu setiap anggota populasi akan diambil sebagai sampel, di mana seluruh populasi yang berjumlah 35 orang dijadikan sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dengan total 35 kuesioner yang disebarkan. Dan jumlah kuesioner yang dikembalikan dalam kondisi lengkap dan valid 35. Dalam penelitian ini, menggunakan SPSS untuk melakukan analisis data yang kemudian dikembangkan menjadi deskripsi. Metode deskriptif analisis menggambarkan peristiwa yang sedang berlangsung atau yang sedang terjadi pada saat peneliti melakukan penelitian, ngan cara mengumpulkan data, menyusun data kemudian mengolahnya dan menganalisisnya secara kuantitatif sehingga dapat ditarik kesimpulannya.

Table 1. Populasi Penelitian

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Camat	1
2	Sekretariat	11
3	Seksi Tata Pemerintahan	2
4	Seksi Pelayanan Umum	4
5	Seksi Sosial	1
6	Seksi pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	3
7	Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	13
8	Jabatan Fungsional	-
Jumlah		35

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 35 orang. Gambar di atas merupakan populasi pegawai di Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Implementasi merupakan pelaksanaan pengendalian keputusan kebijakan, yang dapat berupa peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi serta menyebutkan secara tegas sasaran yang ingin dicapai. Terdapat dua dimensi keberhasilan implementasi ditentukan oleh derajat implementability dari kebijakan tersebut, yaitu : Content dan Context menurut Grindle (Kasmad, 2013: 52) yaitu sebagai berikut:

1. Content of Policy, mencakup :
 - a. Interest affected
 - b. Type of benefits
 - c. Extent of change envisioned
 - d. Site of decision making
 - e. Program implementor
 - f. Resources committed
2. Context of Implementation, mencakup:
 - a. Power, interest, and strategies of actors involves
 - b. Institution and regime characteristics
 - c. Compliance and responsiveness

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) tentu berpengaruh terhadap kegiatan organisasi, terlebih berpengaruh terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang. Di mana masyarakat akan mudah mendapatkan pelayanan prima dengan mudah membuat KTP, KK, NIK. Adapun dimensi kualitas pelayanan informasi menurut Parasuraman & Berry (Rahmadana, 2020: 93-94) yaitu:

1. Tangibles atau bukti fisik
2. Reliability atau keandalan
3. Responsiveness atau daya tanggap
4. Assurance atau jaminan
5. Empathy atau empati

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang diperoleh dari hasil studi kepustakaan dan studi lapangan melalui kegiatan observasi serta dengan menyebarkan instrumen penelitian berupa angket kepada 35 orang responden yang merupakan pegawai Kecamatan Jatinunggal. Adapun untuk hasil analisis data sebagai berikut:

1. Uji presentase variabel Implementasi SIAK di Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang sudah berada pada kriteria Baik dengan hasil mencapai 79,66%.
2. Uji presentase variabel Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang sudah berada pada kriteria Baik dengan hasil mencapai 79,51%.
3. Uji normalitas Implementasi SIAK memiliki nilai Test Statistic sebesar 0,104 dan Asymp. Sig 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari α yaitu 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X yaitu Implementasi berdistribusi normal. Uji normalitas Kualitas Pelayanan memiliki nilai Test Statistic sebesar 0,143 dan Asymp. Sig 0,067. Nilai tersebut lebih besar dari α yaitu 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan berdistribusi normal.
4. Uji Koefisien Korelasi Sebesar 0,904 termasuk kedalam katagori sangat kuat.
5. Uji Signifikan, hasil menunjukkan 12.1. Dapat disimpulkan menunjukkan thitung lebih besar dari ttabel atau $12.151 > 1,681$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.
6. Uji Koefisien Determinasi antara kedua variabel diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,817 apabila di presentasekan sebesar 71,7%.

Mencapai tingkat implementasi suatu kebijakan diperlukan unsur yang berkaitan dengan lingkungan dari penerapan. Sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti rendahnya paham tujuan kebijakan ini dalam suatu organisasi menghambat tercapainya Implementasi yang baik. Kualitas pelayanan adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan/masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat.

Implementasi SIAK memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan administrasi, hubungan tersebut terjadi karena setiap implementasi atau kebijakan akan memberikan implikasi pada kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Implementasi kebijakan SIAK berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi. Maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintah harus melakukan pengembangan terhadap implementasi kebijakan dengan cara penyesuaian dengan lingkungan.

4. CONCLUSION

Berdasarkan pembahasan dan analisis dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Tingkat Implementasi SIAK di Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang termasuk ke dalam kategori baik dengan nilai presentase sebesar 79,66%.
2. Tingkat Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Jatinunggal Kabupaten Sumedang termasuk ke dalam kriteria baik dengan nilai presentase sebesar 79,51%.
3. Untuk mengetahui seberapa kuat tingkat hubungan antara variabel implementasi dengan kualitas pelayanan digunakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi. Berdasarkan hasil perhitungan sesuai interpretasi koefisien korelasi, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,904. Dari r hitung tersebut apabila diinterpretasikan maka terdapat hubungan yang positif. Dengan demikian $H_a: \mu \neq 0$, artinya Terdapat hubungan yang positif dan signifikan.
4. Berdasarkan hasil perhitungan uji determinasi antara kedua variabel diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,817. Dari r-hitung dinyatakan bahwa terdapat Pengaruh yang positif, dalam hipotesis penelitian ini dinotasikan dengan $H_a: \sigma \neq 0$. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen sebesar 81,7, sedangkan sebesar 18,3% dipengaruhi faktor epsilon. Dengan demikian, nilai diinterpretasikan pada tabel koefisien korelasi berada pada kategori sangat kuat karena berada pada rentang 0,80–1,000.

REFERENCES

- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Andriani, A. (2020). Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelewaan Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.
- Arlinda, F. & Sulistyowati, R. (2021). Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment) terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri di Era New Normal Serta Dampaknya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 9.
- Atmosudirjo. 2009. *Pengambilan Keputusan Decision Making*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Cheusmnisa, L. Dkk (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbau Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Akseibilitas Pelayanan Publik di Indonesia, *Jurnal Hukum dan Perubahan Serial*, Vol. 3 No. 1 (2023).
- Ekowati, D. (2009). *Pengantar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ensha, 15 (2015). Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat dalam Mewujudkan Produktivitas Kerja. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang ilmu Administrasi Negara*, 12.
- Fajarwati, A., & Rahmadilla, U. (2022). Model Implementasi Kebijakan Merilee Grindle. *Dialog*, 7(1), 123-133.
- Grindle, M. S. (1980). *Public Choices and Policy Change: The Political Economy of Reform in Developing Countries*. London: The Johns Hopkins University Press.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik (Mustrose, Ed)*. Widya Karya Semarang.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendryawan, S., Nur'ani, etc. (2021) Implementasi Program BLT pada Masyarakat Terdanipak Covid-19 di Kelurahan Pasanggrahan Baru Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang JRPA-*Journal of Regional Public Administration*, 6(2), 27-34.
- Henry, N. (2007). *Public Administration and Public Affairs*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kasmad, R. (2013). *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Makassar. Kedai Askara.
- Marwiyah, S. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Nugraha, D. S. (2023). Implementasi PERDA Nomor 13 Tahun 2019 tentang Badan Permusyawaratan Desa di Kabupaten Sumedang JRPA-*Journal of Regional Public Administration*, 8(1), 39-45.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Alfa Beta.
- Pratidina, G., & Maulinda, W. (2024). Pengaruh Implementasi Sistem Layanan Online Kependudukan terhadap Optimalisasi Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. 10.
- Rahmadana, M. F. Dkk. (2020). *Pelayanan Publik (J. Simarmata, Ed.)*. Yayasan Kita Menulis.
- Silalahi, U. (2013). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Sinar Baru Algesindo.
- Sinambela, L. P., & Ghazali. R. (2023). Pengaruh Implementasi Program QLUE dan Komitmen Organisasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2015- 2018. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 8.
- Sitorus, G. K., Rares, J. J., & Plangiten, N. N. (2020). Pengaruh Implementasi Program Keluarga Harapan terhadap Kesejahteraan Masyarakat di Kelurahan Kinilo Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik* 6, 91.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan (2006). *Implementasi Kebijakan Publik (Dede Mariana & Caroline Paskarina, Ed)*. AIPI Bandung.
- Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.
- Tresiana, N., & Duadji, N. (2018). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. CV Anugrah Utama Raharja.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Media Pressindo.