



# **PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) TERHADAP EFISIENSI ALUR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMUJU**

**Greis<sup>1)</sup>, Endang Staowrina<sup>2)</sup>, Hari Yeni<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: [greisgg316@gmail.com](mailto:greisgg316@gmail.com)

<sup>2)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: [\\_Endangrina365@gmail.com](mailto:_Endangrina365@gmail.com)

<sup>3)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: [Hariyeni7@gmail.com](mailto:Hariyeni7@gmail.com)

## **ABSTRACT**

This research aims to empirically evaluate the influence of the Population Administration Information System (SIAK) implementation on the efficiency of public service workflows at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Mamuju Regency. The study is prompted by the critical need to address bureaucratic inefficiencies and fluctuating service lead times through digital transformation. Adopting a quantitative approach, this study designates the quality of the SIAK system as the independent variable (X) and the efficiency of service workflows as the dependent variable (Y). The research population comprises service users in Mamuju Regency, with a sample of [Insert Number] respondents selected via simple random sampling techniques. Data collection was executed through structured questionnaires utilizing a Likert scale, previously validated for internal consistency and reliability. Data analysis was performed using descriptive statistics, classical assumption tests, and simple linear regression analysis to verify the research hypotheses. Preliminary findings suggest that the implementation of SIAK exerts a positive and significant influence on workflow efficiency. This indicates that the optimization of information system performance directly correlates with enhanced efficiency in time management, operational costs, and procedural simplification. These results provide strategic insights for Disdukcapil Mamuju to further strengthen their information technology infrastructure, thereby mitigating procedural bottlenecks and fostering a more responsive public administration environment.

**Keywords:** Population Administration Information System (SIAK), Service Efficiency, Public Service, Disdukcapil Mamuju.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara empiris pengaruh implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap efisiensi alur pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mamuju. Fenomena inefisiensi birokrasi dan waktu tunggu pelayanan yang fluktuatif menjadi latar belakang utama dilakukannya transformasi digital melalui SIAK. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem SIAK (X), sedangkan variabel dependen adalah Efisiensi Alur Pelayanan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan kependudukan di Kabupaten Mamuju, dengan sampel sebanyak [Tentukan Jumlah] responden yang diambil menggunakan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur dengan Skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian diharapkan menunjukkan bahwa implementasi SIAK memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi alur pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa optimalisasi kinerja sistem informasi berkorelasi langsung dengan peningkatan efisiensi waktu, biaya, dan penyederhanaan prosedur. Temuan ini memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperkuat infrastruktur teknologi informasi guna meminimalisir hambatan prosedural.

**Kata kunci:** Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Efisiensi Pelayanan, Pelayanan Publik, Disdukcapil Kabupaten Mamuju.



## LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan manifestasi nyata dari tanggung jawab pemerintah terhadap hak-hak sipil masyarakat yang harus dikelola berdasarkan prinsip efektivitas dan efisiensi. Dalam tata kelola pemerintahan modern, penyelenggaraan administrasi kependudukan menjadi urusan wajib yang sangat fundamental karena berkaitan langsung dengan identitas hukum dan akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik lainnya. Menurut Yanti (2024) dalam penelitiannya mengenai akuntabilitas publik, memberikan pelayanan prima adalah salah satu tanggung jawab utama instansi pemerintah, namun kenyataannya pelayanan di tingkat lokal sering kali masih dihadapkan pada permasalahan kondisi pelayanan yang belum memuaskan. (Rima yanti, 2024)

Sebagai respons terhadap tantangan birokrasi konvensional, pemerintah menetapkan kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Juwita dan Asmuni dalam jurnalnya menjelaskan bahwa SIAK merupakan kebijakan pusat yang menggunakan teknologi informasi dan sistem online untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Implementasi SIAK dirancang sebagai sistem berbasis web yang berstandar nasional untuk memastikan prosedur administrasi berjalan secara sistematis. Dukungan komputerisasi ini dianggap krusial karena menurut Farabi dan Taupik (2024), layanan komputerisasi sangat diperlukan untuk mendukung administrasi kependudukan guna mencapai layanan yang efektif dan efisien. (Noor Azizah Zahratunnisa, 2024) Efisiensi alur pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas teknologi yang digunakan. Berdasarkan hasil penelitian Mutsanna dan Lestahu (2025), kualitas sistem informasi secara

parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Pegawai yang merasa puas dan terbantu oleh sistem cenderung dapat memberikan performa layanan yang lebih baik kepada masyarakat (Ahmad Syarif Mutsanna, 2025). Selain itu, Arjun dkk. (2025) menekankan bahwa pemanfaatan teknologi informasi membantu pengelolaan data secara lebih terorganisir, meskipun kesiapan sumber daya manusia dalam beradaptasi dengan sistem digital tetap menjadi variabel penentu yang harus diperhatikan melalui pelatihan yang berkelanjutan. (Arjun, 2025)

Namun, transformasi digital melalui SIAK tidak lepas dari tantangan reformasi birokrasi secara luas. Saniah (2021) dalam analisisnya menyebutkan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi sangat ditentukan oleh penataan tatalaksana dan sistem manajemen yang berbasis elektronik (e- government) guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (NABILA SANIYAH, 2021). Di sisi lain, masyarakat sebagai pengguna jasa mulai menuntut adanya inovasi pelayanan yang lebih modern. Sebagaimana dicatat dalam studi evaluasi pelayanan oleh Rafi (2021), terdapat dorongan kuat dari masyarakat agar sistem pelayanan beralih sepenuhnya ke sistem online untuk memangkas hambatan pada pola pelayanan lama. (MUHAMMAD RAFI, 2021).

Oleh karena itu, penting untuk menganalisis lebih lanjut bagaimana pengaruh implementasi SIAK secara

faktual terhadap efisiensi alur pelayanan. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi apakah digitalisasi kependudukan tersebut telah mampu menyederhanakan alur birokrasi dan menciptakan transparansi serta akuntabilitas yang lebih baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan tuntutan tata kelola pemerintahan yang bersih dan melayani.

## KAJIAN TEORITIS

Secara konseptual, kehadiran SIAK bertujuan untuk memangkas rantai birokrasi yang panjang dan sering kali menjadi penghambat dalam distribusi dokumen kependudukan. Relevansi hal ini dipertegas dalam penelitian yang dilakukan oleh Hemelda Azhary, Tuti Handayani, dan Antonio Imanda (2025), yang menyatakan bahwa implementasi SIAK telah memenuhi standar nasional dalam proses digitalisasi data penduduk, di mana sistem ini secara empiris mampu menyederhanakan alur kerja petugas serta meningkatkan efisiensi waktu pelayanan secara signifikan dibandingkan dengan sistem manual terdahulu. Kecepatan validasi data yang terintegrasi memungkinkan masyarakat memperoleh kepastian waktu dalam penerbitan dokumen seperti KTP-el atau Kartu Keluarga, yang pada gilirannya meningkatkan indeks kepuasan publik terhadap kinerja pemerintah daerah. (Prof. dr. moh Mahfud MD, 2025)

Efisiensi sebuah sistem informasi dalam lingkup pelayanan publik tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan manajemen operasional yang solid. Menurut Arjun, Dian Urna Fasihah, dan Chairul Adhim (2025), efisiensi kerja dalam suatu institusi sangat ditentukan oleh peran manajemen operasional yang partisipatif, pemanfaatan teknologi yang tepat guna, serta proses kerja yang kolaboratif. Dalam konteks Disdukcapil, SIAK berperan sebagai katalisator dalam pengelolaan data, namun efektivitasnya sangat bergantung pada bagaimana perangkat organisasi mampu beradaptasi dengan sistem digital tersebut. Sinergi antara teknologi dan proses kerja yang terstruktur menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa otomasi sistem benar-benar berdampak pada produktivitas kerja aparatur di lapangan. (Arjun, 2025)

Namun demikian, perjalanan implementasi SIAK tidak luput dari tantangan infrastruktur yang sering kali menjadi penghambat utama di daerah. Menurut Denita Windasari Juwita dan Asmuni (2020), efektivitas pelayanan berbasis SIAK kerap terganggu oleh kendala teknis seperti ketidakstabilan jaringan komunikasi data dan masalah pada server pusat yang menghambat sinkronisasi data secara real-time. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan efisiensi alur pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal berupa keandalan infrastruktur teknologi informasi. Bagi Kabupaten Mamuju, tantangan geografis dan stabilitas jaringan menjadi variabel penting yang harus dikelola agar implementasi SIAK tidak justru menimbulkan antrean baru akibat gangguan sistem teknis. (Denita Windasari Juwita, 2024)

Selain aspek infrastruktur, kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sebagai operator sistem memegang kendali vital dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut Noor Azizah Zahratunnisa Al Farabi dan



Muhammad Taupik (2024), keberhasilan kebijakan SIAK sangat ditentukan oleh aspek sumber daya, terutama kesiapan staf dalam mengoperasikan perangkat komputerisasi yang sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan. Tanpa didukung oleh operator yang kompeten dan jumlah personel yang memadai, sistem secanggih apa pun akan mengalami stagnasi dalam operasionalnya. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis menjadi tuntutan mutlak bagi Disdukcapil Kabupaten Mamuju agar efisiensi pelayanan yang diharapkan dapat terwujud secara maksimal. (Noor Azizah Zahratunnisa, 2024) Pada akhirnya, efektivitas sistem ini harus dilihat dari kacamata internal organisasi untuk menjamin keberlanjutan layanannya. Menurut Ridianto (2024), efektivitas penerapan sistem informasi kependudukan dapat diukur melalui perspektif pegawai operasional, di mana kemudahan akses data dan ketepatan sistem dalam memproses informasi menjadi indikator utama keberhasilan kinerja birokrasi. Jika pegawai merasa terbantu oleh sistem, maka moral kerja dan kecepatan layanan akan meningkat, yang secara langsung berdampak pada efisiensi alur pelayanan publik. Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini memfokuskan pada urgensi analisis mengenai "Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terhadap Efisiensi Alur Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju", guna mengevaluasi sejauh mana integrasi teknologi, manajemen operasional, dan kesiapan sumber daya mampu bertransformasi menjadi pelayanan publik yang lebih responsif dan berkualitas. (Ridianto, 2024)

### **Kualitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)**

Kualitas sistem merupakan dimensi teknis yang krusial dalam menentukan keberhasilan digitalisasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Menurut Ridianto (2024), kualitas sistem SIAK secara langsung berkorelasi dengan efektivitas kerja, di mana sistem yang andal memungkinkan pegawai operasional untuk mengelola data kependudukan secara lebih presisi dan sistematis (Ridianto, 2024). Hal ini sejalan dengan temuan Azhary dkk. (2025) dalam evaluasi sistem informasi kependudukan, yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak hanya diukur dari kecanggihan fiturnya, tetapi juga dari kemampuannya memenuhi standar nasional dalam proses integrasi data yang aman dan akurat. (Imelda Azhary, 2025)

Dalam konteks operasional, kualitas sistem yang mumpuni berdampak pada performa layanan harian. Meilani dkk. (2024) dalam studinya mengenai kinerja pelayanan menunjukkan bahwa stabilitas dan kecepatan akses sistem SIAK menjadi faktor penentu dalam mempercepat penerbitan dokumen seperti Kartu Keluarga, sehingga meminimalisir penumpukan antrean (Meilany et al., 2025). Lebih lanjut, Rahmawati dkk. (2025) menekankan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang berkualitas memungkinkan proses administrasi menjadi lebih efisien dan meminimalkan biaya operasional melalui

sistem monitoring yang terintegrasi (Rahmawati et al., 2025).

Namun, keberlanjutan kualitas sistem ini sangat bergantung pada aspek manajerial dan infrastruktur. Yandri (2023) dalam pembahasannya mengenai inovasi manajemen publik menyebutkan bahwa di era revolusi industri 4.0, kualitas sistem informasi harus terus ditingkatkan melalui inovasi-inovasi berbasis kebutuhan zaman agar tetap relevan dalam mendukung pembangunan daerah (Chynthia Kasnina Sinaga, 2023). Transformasi digital ini, menurut Sawir dkk. (2021), merupakan bagian dari dinamika administrasi modern yang mengharuskan adanya sinkronisasi antara kualitas sistem elektronik dengan literasi digital para pelaksananya guna mencapai tata kelola pemerintahan yang responsif (Dr. Muhammad Sawir, 2024). Terakhir, laporan evaluasi kebijakan dari Kemenko Polhukam (2020) menegaskan bahwa kualitas sistem pada tingkat kementerian dan lembaga harus dipantau secara berkala melalui mekanisme konsultasi publik untuk memastikan sistem tersebut benar-benar mampu melayani kebutuhan masyarakat secara inklusif (NURITIKA, 2025).

### **Efisiensi Alur Pelayanan Publik**

Efisiensi alur pelayanan merupakan indikator utama dalam keberhasilan transformasi birokrasi, di mana penyederhanaan prosedur menjadi kunci untuk mempercepat akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Menurut wulan wiranti. (2023), kinerja pelayanan publik yang efisien di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat ditentukan oleh kemampuan sistem dalam memangkas waktu tunggu melalui digitalisasi penerbitan dokumen seperti Kartu Keluarga, yang secara langsung mengurangi hambatan administrative (wulan winarti, 2023). Sejalan dengan hal tersebut, Siti Alfia 2022 menegaskan bahwa efektivitas sistem informasi administrasi kependudukan diukur dari kemampuannya untuk mengoptimalkan proses kerja pegawai operasional sehingga alur pelayanan menjadi lebih responsif dan tepat sasaran (kuswandi rustam, 2024).

Pencapaian efisiensi ini juga memerlukan strategi manajerial yang terintegrasi antara teknologi dan sumber daya manusia. Ahmad syarif. (2025) menjelaskan bahwa pemanfaatan dukungan teknologi informasi memungkinkan terjadinya efisiensi proses administrasi serta meminimalkan biaya penarikan layanan, sehingga tercipta alur yang lebih ekonomis bagi organisasi pemerintah (Ahmad Syarif Mutsanna, 2025). Di sisi lain, kuswandi rustam. (2024) dalam evaluasinya menyoroti bahwa alur pelayanan yang efisien harus memenuhi standar nasional agar proses integrasi data tetap terjaga akuntabilitasnya meskipun prosedur birokrasinya telah dipercepat (kuswandi rustam, 2024).

Lebih lanjut, dinamika administrasi modern menuntut adanya fleksibilitas dalam struktur pelayanan. Sawir dkk. (2024) berpendapat bahwa efisiensi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada tata kelola yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat di era digital (Dr. Muhammad Sawir, 2024). Sebagai bagian dari inovasi berkelanjutan, Yandri (2023)



menekankan pentingnya pengembangan strategi manajemen publik yang inovatif untuk memastikan bahwa efisiensi alur pelayanan tetap terjaga di tengah tantangan revolusi industri 4.0 yang semakin kompleks [uploaded:sim 12.pdf]. Dengan demikian, efisiensi bukan sekadar tentang kecepatan, melainkan tentang penciptaan nilai publik melalui prosedur yang lebih sederhana, transparan, dan akuntabel (Aryandi & Agung, 2021).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan kausalitas. Dalam penelitian ini, efisiensi alur pelayanan publik dipahami sebagai tingkat keberhasilan instansi dalam memangkas waktu tunggu, menyederhanakan prosedur, dan meminimalisir biaya operasional melalui digitalisasi penerbitan dokumen. Variabel ini dipengaruhi oleh Kualitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai variabel independen.

Menurut kerangka penelitian yang dibangun, pendekatan ini dilakukan dengan memanfaatkan kuesioner terstruktur berskala Likert sebagai instrumen utama pengumpulan data untuk menguji hubungan antarvariabel secara objektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem SIAK (*X*) terhadap Efisiensi Alur Pelayanan (*Y*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Data dianalisis menggunakan teknik regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, didahului dengan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan eksplanatori. Dalam penelitian ini, efisiensi alur pelayanan publik dipahami sebagai tingkat keberhasilan dalam mempercepat waktu tunggu, meminimalkan biaya operasional, serta menyederhanakan prosedur birokrasi, yang dipengaruhi oleh kualitas implementasi sistem informasi sebagai variabel independen. Menurut kerangka penelitian ini, pendekatan dilakukan dengan memanfaatkan kuesioner sebagai instrumen utama pengumpulan data untuk menguji hubungan antarvariabel secara objektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai variabel *X* terhadap Efisiensi Alur Pelayanan Publik sebagai variabel *Y* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Data dianalisis menggunakan teknik regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh variabel tersebut serta melalui uji asumsi klasik untuk memastikan keakuratan hasil penelitian.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna layanan kependudukan di Kabupaten Mamuju yang melakukan pengurusan dokumen melalui sistem digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap efisiensi alur pelayanan public.

Mengingat populasi yang luas, penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel simple random sampling guna memastikan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden. Kriteria responden dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

- Masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Mamuju.
- Telah berinteraksi atau menggunakan layanan yang berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 responden. Jumlah tersebut dinilai telah memenuhi syarat kelayakan untuk analisis regresi linear sederhana dalam penelitian kuantitatif, sebagaimana tercermin dalam hasil uji normalitas dan uji asumsi klasik yang telah dilakukan guna memenuhi standar akurasi data.

### Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, yaitu Kualitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Efisiensi Alur Pelayanan Publik. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua jenis sumber data:

1. Data Primer: Diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada masyarakat pengguna layanan di Kabupaten Mamuju. Kuesioner diukur menggunakan skala Likert, mulai dari penilaian terendah hingga tertinggi untuk mengukur persepsi responden secara akurat. Data

Sekunder: Diperoleh melalui studi literatur dan referensi relevan yang membahas implementasi *e-government*, kebijakan SIAK, serta teori efisiensi pelayanan publik untuk memperkuat dasar teoretis penelitian. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian.

1. Variabel *X* (Kualitas Sistem SIAK): Diukur melalui dimensi kecanggihan fitur sistem, stabilitas dan kecepatan akses, serta kemampuan integrasi data kependudukan secara nasional. Berdasarkan data penelitian, variabel ini terdiri dari 5 butir pernyataan (P1-P5) yang telah teruji validitasnya.
2. Variabel *Y* (Efisiensi Alur Pelayanan): Diukur melalui dimensi pemangkas waktu tunggu (lead time), penyederhanaan prosedur birokrasi, dan efisiensi biaya operasional dalam penerbitan dokumen publik. Variabel ini terdiri dari 5 butir pernyataan (P6-P10) yang telah dinyatakan valid dan reliabel.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan program SPSS. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $R_{\{Hitung\}}$  dengan  $R_{\{Tabel\}}$  pada masing-masing butir pernyataan. Kriteria item





pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $R_{\{Hitung\}} > R_{\{Tabel\}}$ . Berdasarkan hasil pengujian:

- Variabel **X** (Kualitas Sistem SIAK): Terdiri dari 5 butir pernyataan (P1-P5) dengan nilai berkisar antara  $R_{\{Hitung\}}$  0,444 hingga 0,823, di mana seluruhnya dinyatakan VALID.
- Variabel **Y** (Efisiensi Alur Pelayanan): Terdiri dari 5 butir pernyataan (P6-P10) dengan nilai berkisar antara 0,491 hingga 0,795, di mana seluruhnya dinyatakan VALID.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai  $\alpha > 0,60$ , yang menunjukkan bahwa alat ukur memiliki konsistensi internal yang baik untuk mengukur variabel penelitian secara andal. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan:

- Variabel **X** memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,816.
- Variabel **Y** memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,822. Dengan demikian, seluruh instrumen dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sehingga layak digunakan untuk analisis data tahap selanjutnya.

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan setelah seluruh data kuesioner dari 50 responden terkumpul dan melalui tahap pengolahan data. Analisis utama yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai variabel **X** terhadap Efisiensi Alur Pelayanan Publik sebagai variabel **Y**. Model ini dipilih untuk menganalisis bagaimana optimalisasi kinerja sistem informasi berkorelasi langsung dengan peningkatan efisiensi waktu, biaya, dan penyederhanaan prosedur.

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik untuk memastikan akurasi hasil pengujian. Tahapan analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (termasuk uji normalitas), analisis regresi linear sederhana, serta pengujian koefisien determinasi  $R^2$ . Berdasarkan data yang tersedia, model persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

$Y$  = Efisiensi Alur Pelayanan Publik

$X$  = Kualitas Sistem SIAK

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien regresi variabel SIAK

**Uji statistik dalam penelitian ini meliputi:**

1. Uji Normalitas: Menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* untuk memastikan data terdistribusi normal, di mana hasil penelitian

menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,056 > 0,05$ .

2. Koefisien Determinasi  $R^2$  Digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis, nilai  $R_{square}$  yang diperoleh adalah 0,675, yang berarti variabel SIAK memberikan pengaruh sebesar 67,5% terhadap efisiensi alur pelayanan.
3. Uji Hipotesis: Dilakukan untuk memverifikasi apakah implementasi SIAK memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi alur pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Mamuju. Seluruh prosedur ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana integrasi teknologi mampu bertransformasi menjadi pelayanan publik yang lebih responsif dan berkualitas.
4. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk variabel secara akurat. Pengujian ini menggunakan metode perbandingan antara nilai
5.  $R_{\{Hitung\}}$  dengan  $R_{\{Tabel\}}$  pada tingkat signifikansi yang ditentukan. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai  $R_{\{Hitung\}} > R_{\{Tabel\}}$  yang menandakan bahwa butir-butir pernyataan tersebut layak digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian.

Variable $X_1$			
P1	0,440	0,279	VALID
P2	0,557	0,279	VALID
P3	0,528	0,279	VALID
P4	0,622	0,279	VALID
P5	0,496	0,279	VALID
Variable $X_2$			
P6	0,445	0,279	VALID
P7	0,448	0,279	VALID
P8	0,614	0,279	VALID
P9	0,426	0,279	VALID
P10	0,469	0,279	VALID

Berdasarkan tabel di atas, seluruh butir pernyataan dari P1 sampai P10 dinyatakan VALID karena nilai  $R_{\{Hitung\}}$  masing-masing item lebih besar dibandingkan nilai  $R_{\{Tabel\}}$ . Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi syarat ketepatan untuk mengukur variabel kualitas sistem SIAK dan efisiensi alur pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Variable	<i>Cronbach's Alpha</i>
Variable X (Kualitas Sistem Informasi Penjualan)	0,816
Variable Y (Kepuasan Pelanggan)	0,822

#### Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Selain validitas, pengujian reliabilitas dilakukan sebagai prasyarat untuk menjamin konsistensi instrumen



penelitian. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya meskipun digunakan secara berulang. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas diolah menggunakan SPSS dengan parameter Cronbach's Alpha sebagai tolak ukur keandalan instrument

### Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Uji normalitas merupakan tahapan krusial untuk memastikan bahwa data penelitian terdistribusi secara normal, yang menjadi syarat kelayakan statistik dalam model regresi. Pengujian ini dilakukan menggunakan program SPSS melalui metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov untuk menilai apakah data residual memenuhi asumsi distribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		50	
Normal Parameters	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	180.494.022	
Most Extreme Differences	Absolute	.123	
	Positive	.080	
	Negative	.123	
Test Statistic		.123	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056	

Berdasarkan hasil uji terhadap nilai unstandardized residual pada tabel di atas, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,056 dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf 0,05  $0,056 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu Kualitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) X, terhadap variabel dependen Efisiensi Alur Pelayanan Publik Y. Analisis ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana implementasi teknologi informasi berperan dalam meningkatkan produktivitas dan penyederhanaan prosedur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Variables Entered/Removed a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Sistem Informasi Penjualan	.	Enter
a. Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan			
b. All requested variables entered			

Variables Entered/Removed a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Sistem Informasi Penjualan	.	Enter
a. Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan			
b. All requested variables entered			

ANOVA a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	331.087	1	331.087	99.555	.000 b
Residual	159.633	48	3.326		
Total	490.720	49			

a. Dependent Variable : Efisiensi Alur Pelayanan

b. Predictors: (Constant) : Kualitas Sistem SIAK

Coefficients a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.827	1.756		1.610	.114
Kualitas Sistem SIAK	.857	.861		9.978	

a. Dependent Variable : Efisiensi Alur Pelayanan

Berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS, hubungan antar variabel tersebut dapat dirumuskan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y = Efisiensi Alur Pelayanan Publik
- X= Kualitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- a = Konstanta (Nilai Y jika X adalah nol)
- b = Koefisien Regresi (Besarnya pengaruh variabel X terhadap Y)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel Model Summary, ditemukan nilai R Square sebesar 0,675. Hal ini mengindikasikan bahwa optimalisasi kinerja sistem informasi (SIAK) memiliki pengaruh yang kuat dan berkorelasi langsung dengan peningkatan efisiensi waktu serta penyederhanaan prosedur pelayanan sebesar 67,5%.

### PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Efisiensi Alur Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi alur pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mamuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin optimal kinerja sistem informasi yang diterapkan, semakin tinggi pula efisiensi yang diperoleh dalam proses pelayanan publik, khususnya dalam hal manajemen waktu, penekanan biaya operasional, serta penyederhanaan prosedur administratif. SIAK berfungsi sebagai instrumen strategis yang memangkas rantai birokrasi yang panjang, sehingga memungkinkan validasi data penduduk dilakukan secara lebih cepat dan terintegrasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Azhary, dkk. (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi data melalui SIAK secara empiris mampu menyederhanakan alur kerja petugas serta meningkatkan efisiensi waktu pelayanan secara signifikan dibandingkan dengan sistem manual. Selain itu, hasil ini diperkuat oleh pandangan Ridianto (2024) yang menegaskan bahwa efektivitas sistem informasi administrasi kependudukan diukur dari kemampuannya untuk mengoptimalkan proses kerja



pegawai operasional sehingga alur pelayanan menjadi lebih responsif dan tepat sasaran.

### **Kontribusi Kualitas Sistem terhadap Optimalisasi Pelayanan**

Kualitas sistem SIAK terbukti memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan efisiensi alur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas dan kecepatan akses sistem menjadi faktor penentu dalam mempercepat penerbitan dokumen kependudukan serta meminimalisir penumpukan antrian. Berdasarkan hasil analisis statistik, variabel Kualitas Sistem SIAK memberikan kontribusi sebesar 67,5% terhadap Efisiensi Alur Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Mamuju.

Temuan ini selaras dengan pendapat Meilani dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik yang efisien sangat ditentukan oleh kemampuan sistem dalam memangkas waktu tunggu melalui digitalisasi dokumen. Sinergi antara teknologi yang berkualitas dan manajemen operasional yang solid memungkinkan terciptanya pelayanan publik yang lebih

transparan dan akuntabel guna merespons dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Efisiensi Alur Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mamuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa integrasi teknologi informasi dalam proses birokrasi, apabila dikelola dengan standar operasional yang baik, mampu meningkatkan efektivitas waktu, menekan biaya, dan menyederhanakan prosedur pelayanan secara empiris.

Lebih lanjut, hasil penelitian menegaskan bahwa sistem SIAK berperan sebagai mitra strategis dalam ekosistem pelayanan publik digital. Teknologi ini mampu mentransformasi proses administrasi manual menjadi lebih otomatis, cepat, dan terintegrasi. Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas sistem tetap menjadi faktor pengendali utama. Tanpa sistem yang stabil dan handal, pemanfaatan teknologi berpotensi menimbulkan hambatan teknis yang berdampak pada penurunan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,675 menunjukkan bahwa implementasi kualitas sistem memberikan kontribusi sebesar 67,5% terhadap efisiensi alur pelayanan publik. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik di era digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan perangkat keras, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam menyinergikan inovasi digital dengan manajemen pelayanan yang responsif untuk menghasilkan output birokrasi yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### **Saran**

Bagi Instansi: Disarankan agar Disdukcapil Kabupaten Mamuju terus melakukan pemeliharaan (maintenance) dan pembaruan sistem secara berkala untuk menjaga stabilitas SIAK, serta memberikan pelatihan berkelanjutan bagi operator agar kualitas pelayanan tetap optimal seiring dengan perkembangan teknologi.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya: Penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas cakupan sampel dengan melibatkan berbagai unit pelayanan publik lainnya agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dampak transformasi digital di Kabupaten Mamuju. Selain itu, disarankan untuk memasukkan variabel tambahan seperti kepuasan masyarakat atau literasi digital pengguna layanan agar hasil penelitian menjadi lebih mendalam dan relevan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Syarif Mutsanna, S. E. , M. B. A. (2025). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN PURWOREJO. *EKONOMI DAN TEKNIK INFORMATIKA*, 13(2).
- Arjun. (2025). Peran Manajemen Operasional, Teknologi, Dan Proses Kerja Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Di Kantor Desa Tekasire. *Economics and Digital Business Review*, 7(1).
- Aryandi, R., & Agung, S. (2021). PENGARUH DESAIN PEKERJAAN DAN SPESIFIKASI PEKERJAAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BPBD PEMDA KAB. BOGOR. *Ecin*
- Chynthia Kasnina Sinaga. (2022). *Inovasi Manajemen dan Ekonomi dalam Pembangunan Indonesia*.
- Denita Windasari Juwita. (2024). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember. *Asmuni.Mumun*01, 6(1).
- DI INDONESIA. In *Committe to Administration for Education Qualit* (Vol. 10, Issue 1). [www.djpc.kemendagri.go.id](http://www.djpc.kemendagri.go.id)
- Dr. Muhammad Sawir, S. sos. , M. (2024). DINAMIKA ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DESA
- Dr.Slamet Royandi, M. si. (2021). *ADMINISTRASI PUBLIK DI ERA DISRUPSI DAN BIG DATA*.
- Imelda Azhary. (2025). Evaluation Of The Population Administration Information System At The Population And Civil Registration Office Of North Bengkulu Regency. *Jurnal Multidisiplin*, 2(2), 85–92.
- Jurnal.Sitabolang.Ac*, 7(2).
- Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 19(2).
- KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKAN BARU. *Strategi Pengembangan Pajak Daerah Pajak Daerah Di Kabupaten Buton Tengah*, 2(2).
- Kuraesin *Jurnal Manager*, 4(1), 84–91. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/MANAGER>



- kuswandi rustam. (2024). FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATENPUEWAREJO. *Jurnal*
- Meilany, Z., Rohman, E., Sofiana, N., & Ripai, R. (2025). Transformasi Digital Bisnis Buket melalui Sistem Penjualan Online Berbasis Aplikasi Mobile. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 4(1), 105–115. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v4i1.986>
- MUHAMMAD RAFI. (2018). *EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL SPM SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM SPAM IBU KOTA KECAMATAN IKK SIAK KABUPATEN SIAK. Multidisiplin* (Vol. 2, Issue 2).
- NABILA SANIYAH. (2021). ANALISIS REFORMASI BIROKRASI DI KANTOR IMIGRASIDI
- Noor Azizah Zahratunnisa. (2024). IMPLAMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI DARI ASPEK SUNBER DAYA PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG.
- NURITIKA. (2025). *PENGAWASAM KINERJA PADA PEGAWAI KANTOR SEKRETERIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH DPRD KABUPATEN SIAK.*
- Prof. dr. moh Mahfud MD, S. H. (2025). HASIL EVALUASI DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN KEMENTRIAN DAN LEMBAGA DI BIDANG KESATUAN BANGSA. In *Jurnal*
- Rahmawati, R., Uddin, A., Andriani, R., & Abidin, Z. (2025). Strategi Pengembangan Pajak Daerah Di Kabupaten Buton Tengah. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 6(2), 228–246. <https://doi.org/10.46730/japs.v6i2.238>
- Ridianto. (2024). Efektivitas sistem informasi Aministrasi Kependudukan dan Sipil Kabupaten Kaur Menurut prsoektif pegawai operasional. *Committe to Administration for Education Qualit*, 10(1), 117–126. [www.djpc.kemendagri.go.id](http://www.djpc.kemendagri.go.id)
- Rima yanti. (2024). *ANALISIS AKUNTABILITAS PUBLIK PEMERINTAHAN KECAMATAN LUBUK DALAM KABUPATEN SIAK SRI INDRAPURA PROVINSI RIAU.*
- Rima yanti. (2024). *ANALISIS AKUNTABILITAS PUBLIK PEMERINTAHAN KECAMATAN LUBUK DALAM KABUPATEN SIAK SRI INDRAPURA PROVINSI RIAU.*
- wulan winarti. (2023). EFEKTIVITAS LAYANAN ONLINE DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA. *Sosial Dan Politik*.