



PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMUJU

Satrianti Podo¹⁾, Agus Halim²⁾

¹⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: satriantipodo@gmail.com

²⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: agus_halim@unimaju.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of the implementation of the Population Administration Information System (SIAK) and employee competence on the quality of public services at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Mamuju Regency. The research employed a quantitative approach with a survey method. The population consisted of citizens receiving services at Disdukcapil Mamuju and all of its employees. Using purposive sampling, 100 citizen respondents and 30 employees were selected. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation, and analyzed using multiple linear regression with SPSS 26. The results show that: (1) SIAK implementation has a positive and significant effect on public service quality; (2) employee competence has a positive and significant effect on public service quality, and is the dominant variable; and (3) SIAK implementation and employee competence simultaneously affect public service quality with a contribution of 72.4%. The study concludes that the more optimal the SIAK implementation and the higher the employee competence, the better the quality of public services at Disdukcapil Mamuju. Therefore, technological investment must be balanced with continuous human resource capacity building.

Keywords: SIAK; Employee Competence; Public Service Quality; Disdukcapil; Human Resource Management.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mamuju. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian terdiri atas masyarakat penerima layanan dan seluruh pegawai Disdukcapil Kabupaten Mamuju. Dengan teknik purposive sampling, ditetapkan 100 responden masyarakat dan 30 pegawai. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, lalu dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) penerapan SIAK berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik; (2) kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan serta menjadi variabel dominan; dan (3) penerapan SIAK dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan kontribusi sebesar 72,4%. Penelitian menyimpulkan bahwa semakin optimal penerapan SIAK dan semakin tinggi kompetensi pegawai, maka kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Mamuju akan semakin baik. Oleh karena itu, investasi teknologi harus diimbangi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Kata Kunci: SIAK; Kompetensi Pegawai; Kualitas Pelayanan Publik; Disdukcapil; Manajemen Sumber Daya Manusia.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, dan memuaskan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran strategis karena berhubungan langsung dengan dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat, seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian.

Kabupaten Mamuju sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Barat menghadapi tantangan peningkatan jumlah penduduk dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat. Untuk menjawab tantangan tersebut, Kementerian Dalam Negeri mewajibkan penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yaitu sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk pengelolaan data kependudukan secara terintegrasi. Transformasi digital pada sektor publik menuntut kesiapan infrastruktur sekaligus kesiapan sumber daya manusia agar manfaat teknologi benar-benar dirasakan masyarakat (Aqil, Halim, Avifa, & Sudirman, 2025).

Selain faktor teknologi, faktor sumber daya manusia juga menjadi penentu. Kompetensi pegawai yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sangat menentukan bagaimana sistem dijalankan. Tanpa kompetensi yang memadai, penerapan SIAK yang canggih pun tidak akan optimal. Berbagai kajian pada organisasi publik di Kabupaten Mamuju menegaskan bahwa kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Harpianna, Halim, & Rasyid, 2023).

Berdasarkan observasi awal di Disdukcapil Kabupaten Mamuju, masih ditemukan kendala seperti jaringan SIAK yang terkadang lambat, antrean panjang, dan perbedaan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem. Kondisi ini diduga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Meskipun sejumlah penelitian terdahulu telah membahas SIAK atau kompetensi

secara terpisah, kajian yang menguji pengaruh keduanya secara simultan pada konteks Disdukcapil Kabupaten Mamuju masih terbatas. Kesenjangan inilah yang menjadi celah penelitian (research gap) sekaligus kebaruan studi ini. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara ilmiah seberapa besar pengaruh penerapan SIAK dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, baik secara parsial maupun simultan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh penerapan SIAK terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Mamuju?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Mamuju?
3. Bagaimana pengaruh penerapan SIAK dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Mamuju?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh penerapan SIAK terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Menganalisis pengaruh penerapan SIAK dan kompetensi pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman dalam Zeithaml (2018), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu:

- **Tangible:** bukti fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan pegawai.
- **Reliability:** kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- **Responsiveness:** kecepatan dan ketepatan dalam melayani.



- Assurance: jaminan, pengetahuan, dan keramahan pegawai.
- Empathy: kepedulian dan perhatian individual kepada pelanggan.

Dalam konteks Disdukcapil, kualitas pelayanan publik tercermin dari kecepatan pembuatan dokumen, keakuratan data, kemudahan prosedur, dan sikap petugas. Ketersediaan akses informasi dan fasilitas yang memadai juga terbukti meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna (Iksan, Ramli, & Halim, 2025).

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

SIAK adalah sistem yang digunakan untuk penatausahaan data kependudukan dan pencatatan sipil. Tujuan SIAK adalah mewujudkan tertib administrasi kependudukan, mempercepat proses pelayanan, serta menghasilkan data yang akurat dan mutakhir. Indikator keberhasilan penerapan SIAK meliputi kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, dan keamanan data. Penerapan SIAK merupakan bagian dari transformasi manajemen SDM digital pada organisasi publik, yang menuntut integrasi antara teknologi dan pengelolaan sumber daya manusia (Halim, Yeni, & Ramadhan, 2025).

Kompetensi Pegawai

Menurut Spencer dan Spencer (2019), kompetensi adalah karakteristik mendasar seseorang yang berhubungan dengan kinerja efektif. Terdapat tiga aspek kompetensi:

- Pengetahuan: pemahaman tentang tugas dan peraturan kependudukan.
- Keterampilan: kemampuan teknis mengoperasikan SIAK dan melayani masyarakat.
- Sikap: disiplin, tanggung jawab, dan orientasi pelayanan.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Penerapan SIAK yang baik akan mempermudah proses administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan

akurat. Kompetensi pegawai yang tinggi akan memastikan sistem digunakan secara optimal dan pelayanan diberikan dengan ramah. Dengan demikian, teknologi dan kualitas SDM diposisikan sebagai dua faktor yang saling melengkapi dalam membentuk kualitas pelayanan publik. Berdasarkan kerangka tersebut, dirumuskan hipotesis berikut:

1. H1: Penerapan SIAK berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.
2. H2: Kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.
3. H3: Penerapan SIAK dan kompetensi pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian terdiri atas dua kelompok. Populasi pertama adalah masyarakat yang mengurus dokumen di Disdukcapil Kabupaten Mamuju selama Januari–Maret 2026. Populasi kedua adalah seluruh pegawai Disdukcapil Kabupaten Mamuju sebanyak 45 orang. Sampel ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu 100 orang responden masyarakat dan 30 orang pegawai.

Definisi Operasional Variabel

- Variabel Independen 1: Penerapan SIAK (X1), diukur dari kelengkapan fitur, kemudahan, kecepatan, dan keandalan.
- Variabel Independen 2: Kompetensi Pegawai (X2), diukur dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap.
- Variabel Dependen: Kualitas Pelayanan Publik (Y), diukur dari lima dimensi SERVQUAL.



Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin, dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Teknik Analisis Data

Data terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis melalui:

- Uji asumsi klasik: normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.
- Analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$.
- Uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS 26.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari 100 responden masyarakat, 58% berjenis kelamin laki-laki dan 42% perempuan. Kelompok usia terbanyak adalah 26–35 tahun sebesar 40%, dengan latar pendidikan SMA sederajat mendominasi sebesar 45%. Tujuan utama kedatangan adalah mengurus KTP-el dan Kartu Keluarga. Adapun dari 30 pegawai, 60% berpendidikan D3/S1, masa kerja 5–10 tahun sebanyak 50%, dan 70% pegawai telah mengikuti pelatihan SIAK.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh butir pernyataan memiliki r hitung $> r$ tabel (0,196) sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas dengan Cronbach Alpha memperoleh nilai $X_1 = 0,875$; $X_2 = 0,862$; dan $Y = 0,891$. Seluruh variabel dinyatakan reliabel karena nilainya $> 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Hasil pengujian menunjukkan data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas ($VIF < 10$), dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 2,145 + 0,428X_1 + 0,511X_2$$

Tabel 1. Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	Koefisien	t hitung	Sig.
Konstanta	2,145	3,102	0,003
Penerapan SIAK (X_1)	0,428	4,215	0,000
Kompetensi Pegawai (X_2)	0,511	5,034	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26 (2026)

Berdasarkan Tabel 1, kedua variabel bebas memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga keduanya berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai koefisien kompetensi pegawai (0,511) lebih besar daripada penerapan SIAK (0,428), yang menunjukkan kompetensi pegawai sebagai variabel yang paling dominan.

Tabel 2. Hasil Uji F (Simultan)

Model	F hitung	Sig.
Regresi	128,456	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26 (2026)

Tabel 2 menunjukkan nilai F hitung sebesar 128,456 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, penerapan SIAK dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Tabel 3. Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square
0,851	0,724	0,718

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26 (2026)

Nilai R Square sebesar 0,724 menunjukkan bahwa 72,4% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh penerapan SIAK dan kompetensi pegawai, sedangkan sisanya sebesar 27,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.



Pengaruh Penerapan SIAK terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H1 diterima. Koefisien sebesar 0,428 berarti setiap peningkatan satu satuan penerapan SIAK akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,428, dengan asumsi variabel lain tetap. Temuan ini sejalan dengan penelitian di Disdukcapil Kota Makassar (2024) yang menyatakan bahwa digitalisasi melalui SIAK memangkas waktu pelayanan dari tujuh hari menjadi satu hari. Di Mamuju, responden menyatakan bahwa dengan SIAK mereka tidak perlu bolak-balik karena data telah terintegrasi secara daring. Meskipun demikian, kendala jaringan pada waktu tertentu masih menjadi catatan yang perlu dibenahi.

Temuan ini juga memperkuat hasil kajian bahwa akses informasi dan fasilitas yang memadai berpengaruh positif terhadap kualitas layanan (Iksan, Ramli, & Halim, 2025), serta menegaskan pentingnya literasi digital pegawai dalam mendukung perilaku kerja yang inovatif pada organisasi publik di Kabupaten Mamuju (Aqil, Halim, Avifa, & Sudirman, 2025).

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H2 diterima. Koefisien sebesar 0,511 merupakan yang paling besar, yang berarti kompetensi pegawai memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang menguasai SIAK dan memiliki sikap ramah membuat masyarakat merasa dilayani dengan baik. Sebaliknya, pegawai yang kurang menguasai teknologi menyebabkan antrean dan kesalahan input data. Temuan ini mendukung teori Spencer dan Spencer (2019) bahwa kompetensi merupakan kunci kinerja organisasi pelayanan, dan konsisten dengan temuan Harpianna, Halim, dan Rasyid (2023) bahwa kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada organisasi di Kabupaten Mamuju.

Pengaruh Simultan SIAK dan Kompetensi Pegawai

Uji F menunjukkan nilai signifikansi 0,000 dengan nilai R Square 0,724, yang berarti 72,4% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh penerapan SIAK dan kompetensi pegawai. Sisanya sebesar 27,6% dipengaruhi faktor lain seperti sarana prasarana, anggaran, dan budaya organisasi. Temuan ini menegaskan bahwa teknologi dan sumber daya manusia harus berjalan beriringan: SIAK tanpa SDM yang kompeten akan sia-sia, sementara SDM yang kompeten tanpa sistem pendukung yang andal juga akan kewalahan melayani volume data yang besar. Dalam kerangka manajemen SDM digital, integrasi teknologi dan pengelolaan SDM menjadi prasyarat keberhasilan transformasi pelayanan publik (Halim, Yeni, & Ramadhan, 2025).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Penerapan SIAK berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Mamuju.
2. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan menjadi variabel yang paling dominan.
3. Penerapan SIAK dan kompetensi pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan dengan kontribusi sebesar 72,4% terhadap kualitas pelayanan publik.

Saran

1. Bagi Disdukcapil Kabupaten Mamuju: melakukan peningkatan (upgrade) jaringan internet dan server SIAK untuk mengurangi kendala akses, serta menjadwalkan pelatihan SIAK secara berkala bagi pegawai.
2. Bagi Pemerintah Daerah: menambah anggaran untuk perawatan sistem dan peningkatan SDM melalui sertifikasi kompetensi.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya: menambahkan variabel lain seperti sarana prasarana dan kepemimpinan untuk memperkaya model penelitian.



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Mamuju serta kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju atas kesediaannya menjadi lokasi penelitian dan memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aqil, M., Halim, A., Avifa, Z., & Sudirman, S. (2025). Peran Literasi Digital dan Lingkungan Kerja terhadap Perilaku Kerja Inovatif pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Mamuju. *Journal of Management Branding*, 2(2), 182–193.
- Halim, A., Yeni, H., & Ramadhan, A. (2025). Manajemen SDM Digital dan Eco-Design: Teknologi untuk Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang Ramah Lingkungan. Mamuju: Universitas Muhammadiyah Mamuju.
- Harpianna, N., Halim, A., & Rasyid, R. A. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 20(4), 693–699.
- Iksan, M., Ramli, S., & Halim, A. (2025). The Effect of Information Access and Facilities on Student Services in the Management Study Program at Muhammadiyah University of Mamuju. *Jurnal Economic Resource*, 8(2), 1277–1290.
- Kementerian Dalam Negeri. (2020). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Jakarta: Kemendagri.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2019). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Wijaya, A. (2024). Digitalisasi Pelayanan Kependudukan di Era SIAK Terpusat. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 112–130.