

ANALISIS PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM) DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

Yunny Yuniarty

STISIP Guna Nusantara, Indonesia

Email Korespondensi: yunnybmri@gmail.com

ABSTRACT

The Population Administration Information System is regulated by the Minister of Home Affairs Regulation 95 of 2019 concerning the Population Administration Information System in terms of providing services to the community is not optimal, this is because population data that was originally manual became online. The research method used by the researcher is to use quantitative methods. The sampling technique used is census (saturated sampling). The data procedure carried out was observation, interviews, and questionnaire dissemination. While the research analysis uses Multiple Linear Regression Analysis, but before multiple regression analysis, the existing data is still in the form of ordinal data that must be validated first with the consecutive interval (MSI) method. Based on the results of the research conducted by the author on the Influence of SIM and Employee Competencies on Service Quality at the Bandung Regency Population and Civil Registration Office, the author can conclude that the management information system and employee competencies that affect the quality of service at the Population and Civil Registration Office have not fully achieved optimal results. Management information system variables and employee competencies have a significant influence on service quality. With that, it can be said that H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that the hypothesis is proven to be correct that: The variables of management information system (X_1) and employee competence (X_2) have a positive and significant influence on the variable of service quality (Y). Therefore, the hypothesis proposed by the author is acceptable.

Keywords: Competence, Management Information Systems, Quality of Service.

ABSTRAK

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan diatur oleh Permendagri 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak optimal, hal ini dikarenakan data kependudukan yang semula manual menjadi online. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus (*saturated sampling*). Prosedur data yang dilakukan adalah dengan observasi, wawancara, dan diseminasi kuesioner. Sedangkan analisis penelitian menggunakan *Multiple Linear Regression Analysis*, namun sebelum analisis regresi berganda, data yang ada masih berupa data ordinal harus divalidasi terlebih dahulu dengan metode *consecutive interval* (MSI). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Pengaruh Kompetensi SIM dan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem informasi manajemen dan kompetensi pegawai yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya mencapai hasil yang optimal. Variabel sistem informasi manajemen dan kompetensi karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan. Dengan itu, dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya hipotesis terbukti benar bahwa: Variabel sistem informasi manajemen (X_1) dan kompetensi

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

113

Indexed:



SINTA 5

PKP INDEX

Indonesia OneSearch

karyawan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Oleh karena itu, hipotesis yang penulis usulkan dapat diterima.

Kata kunci: Kompetensi, Kualitas layanan, Sistem informasi manajemen.

PENDAHULUAN

E-Government merupakan bentuk elektronik dalam menerapkan pelayanan yang meningkatkan kualitas pelayanan publik demi menjalankan pengolahan data yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi. *E-Government* diharapkan agar meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparan, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah agar tumbuh peningkatan dalam kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah. Pada saat ini, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah telah menggunakan *E-Government* yang dapat dilihat dari berbagai kebijakan Pemerintah yang mengarah pada komputerisasi sistem pemerintahannya.

Sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat 2 huruf f Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah bahwa urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar pemerintah daerah kabupaten atau kota, salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang perlu disikapi secara serius khususnya oleh pihak-pihak dengan proses pelayanan di bidang kependudukan. Seiring dengan berjalannya waktu, sampai dengan saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan dengan permasalahan seperti prosedur berbelit-belit, cara kerja yang belum efisien dan efektif, tidak adanya ketepatan waktu serta terbatasnya kuantitas dan kualitas. Dari banyaknya pengaduan yang berasal dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Teknologi informasi (TI) yang harus diterapkan di lingkungan pemerintah dalam memberikan kemudahan pelayanan publik. Salah satu alternatif solusi untuk menyelesaikan permasalahan kaitan dengan data kependudukan menggunakan e-Government. Pengimplementasian e-Government juga dimaksudkan agar dalam pelayanan kependudukan terjadi kemudahan bagi aparatur dan masyarakat serta proses pelayanan yang lebih cepat dari sebelumnya, tercapainya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kependudukan.

Berdasarkan hasil survei yang peneliti dapatkan, bahwa kepuasan masyarakat pada tahun 2020 untuk jenis pelayanan: kepemilikan dokumen Kartu Keluarga, el-KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan Pelayanan datang dan pergi, nilai hasil akhir IKM Disdukcapil Kabupaten Bandung sebesar 85,35 dengan kualitas mutu ‘A’ sedangkan nilai hasil akhir IKM tahun 2021 meningkat menjadi sebesar 88 dengan kualitas mutu ‘A’. selain beberapa hal yang bersifat positif, maka masih ada beberapa permasalahan lainnya diantaranya dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, DISDUKCAPIL menghadapi permasalahan pokok Terhambatnya Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan kepada Masyarakat. Apabila diurai, permasalahan pokok tersebut disebabkan oleh Masih adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang masih terkesan lambat. Misalnya: Masyarakat yang hendak membuat E-KTP harus datang pagi-pagi sekali untuk menghindari antrian yang panjang, karena terbatasnya kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan. Kurang berfungsinya sarana. Misalnya: Kotak saran yang tersedia hanya sebatas pajangan yang belum tentu ditindaklanjuti keberadaannya oleh pegawai pemberi layanan. Masih ditemukan pegawai yang kurang ramah. Misalnya: Masyarakat awam yang belum mengerti tentang prosedur pembuatan dokumen kependudukan secara online. Kondisi tersebut di atas, berdasarkan asumsi peneliti, salah satunya disebabkan oleh pengaruh kompetensi pegawai yang belum optimal. Dari permasalahan sebagai berikut: Belum optimalnya pengarahan dalam kompetensi pegawai sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Misalnya: Kepala Seksi jarang memberikan rapat atau bahan evaluasi serta memberikan pelatihan kepada pegawainya, sehingga banyak pegawai yang kurang paham mengenai tugas yang dikerjakannya. Belum optimalnya pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan jasa pelayanan. Misalnya seperti halnya kurang memperhatikan proses dan cara komunikasi yang tepat terhadap

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



114



bawahannya. Belum optimalnya budaya bertanya antar masing-masing pegawai, Misalnya: Ada beberapa pegawai yang belum memahami pekerjaannya terkesan malu untuk bertanya kepada pegawai lain perihal pekerjaan tersebut.

Fenomena tentang masih belum maksimalnya kualitas pelayanan selain disebabkan oleh belum optimalnya kompetensi pegawai, juga disebabkan oleh Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang yang belum maksimal, diluhat dari indikasi-indikasi sebagai berikut : kompleks dari masyarakat perihal pelayanan Dokumen administrasi kependudukan secara online, walaupun sudah diberitahu pembuatan dokumen kependudukan bisa melalui aplikasi SAKEDAP akan tetapi masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam membuat dokumen kependudukan pada versi yang lama, yang bermasalah dari pusat sehingga tidak bisa diakses. Belum optimalnya SDM atau tenaga ahli dalam mengoprasikan SIAK di Disdukcapil Kabupaten Bandung. Berdasarkan permasalahan diatas tulisan ini akan menjawab bagaimana pengaruh sistem informasi manajemen (SIM) dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di disdukcapil kabupaten bandung.

METODE

Penelitian ini berjenis kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan angket kepada informan atau responden yang telah ditetapkan. Pemilihan informan maupun responden memperhatikan keterwakilan dan relevansi sehingga dalam penetapan memperhatikan beberapa kriteria. Analisis secara deskriptif digunakan dalam melakukan diskusi pada pembahasan. Pengujian instrumen penelitian atau uji validitas, dilakukan dengan tujuan memastikan bahwa butir-butir pernyataan pada angket yang akan digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian betul-betul dapat valid atau sahih untuk dapat dijadikan sebagai alat ukur. Suatu alat ukur dinyatakan valid, apabila hasil uji validitas menunjukkan nilai hasil validitas lebih besar ($\geq 0,3$).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang penulis lakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 26, diperoleh hasil uji validitas untuk Sistem Informasi Manajemen diuji validitasnya dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid, dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid. Menurut r tabel atau nilai r *product moment* untuk responden sebanyak 65 orang dengan derajat kebebasan $dk = n-2 = 63$, maka r tabelnya adalah 0,24. Nilai r hitung pada tabel di atas terletak pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*, dengan demikian setiap item pertanyaan penempatan pegawai dapat dikatakan valid.

Hasil uji validitas dari variabel kompetensi pegawai, bahwa kompetensi diuji validitasnya dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid, dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid. Menurut r tabel atau nilai r *product moment* untuk responden sebanyak 65 orang dengan derajat kebebasan $dk = n-2 = 63$, maka r tabelnya adalah 0,24. Nilai r hitung pada tabel di atas terletak pada kolom Corrected Item-Total Correlation. Maka dengan demikian setiap item pertanyaan kompetensi dapat dikatakan valid.

Sedangkan untuk kualitas pelayanan diuji validitasnya dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid, dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid. Menurut r tabel atau nilai r *product moment* untuk responden sebanyak 65 orang dengan derajat kebebasan $dk = n-2 = 63$, maka r tabelnya adalah 0,24. Nilai r hitung pada tabel di atas terletak pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Maka dengan demikian setiap item pertanyaan kinerja pegawai dapat dikatakan valid.

Adapun analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r \equiv n(\sum X \cdot Y) - (\sum X)(\sum Y)$$

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



115



$$\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2] [n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}$$

Berdasarkan hasil rekapitulasi data jawaban responden untuk setiap item pertanyaan variabel sistem informasi manajemen, variabel kompetensi dan variabel kualitas pelayanan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1: Korelasi Antara Variabel Sistem Informasi Manajemen Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Correlations				
		Penempatan pegawai	Kompetensi	Kinerja
Sistem Informasi Manajemen	Pearson Correlation	1	.382 **	.751 **
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
Kompetensi	N	65	65	65
	Pearson Correlation	.382 **	1	.685 **
Kualitas Pelayanan	Sig. (2-tailed)	.002		.000
	N	65	65	65
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.751 **	.685 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	65	65	65

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, didapat koefisien korelasi variabel sistem informasi manajemen dan variabel kompetensi pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Koefisien korelasi antara sistem informasi manajemen dengan kinerja adalah $r = 0,751$, ini berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara sistem informasi manajemen dengan kinerja. Dari tabel tersebut diketahui bahwa jumlah responden atau n adalah 65 orang, nilai koefisien = 0,751 hal ini berarti hubungan antara variabel bebas sistem informasi manajemen (X_1) dengan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,751 dengan signifikan = 0,000, maka sesuai dengan tabel koefisiensi r dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang cukup kuat karena berada di interval 0,60-0,80. Dengan nilai positif yang berarti bahwa apabila variabel bebas sistem informasi manajemen (X_1) tinggi maka variabel terikat kualitas pelayanan (Y) juga tinggi.
- 2) Koefisien korelasi antara kompetensi dengan kinerja adalah $r = 0,685$, ini berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan, Karena nilai r korelasinya berada diantara 0,60 – 0,80, artinya terjadi hubungan yang linear positif, semakin besar nilai kompetensi pegawai maka semakin besar hubungannya dengan kualitas pelayanan.

Adapun penjabaran dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Manajemen (SIM)
 - a. SIM pada kantor Disdukcapil masih perlu ditingkatkan lagi karena ditemui adanya beberapa kelemahan sebagai berikut: Software pada versi yang lama, yang bermasalah dari pusat sehingga tidak dapat diakses oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung.
 - b. Belum optimalnya bimbingan teknis bagi operator dalam melaksanakan SIM.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



2. Variabel Kompetensi Pegawai

Variabel ini sudah berdasarkan faktor-faktor kompetensi. Akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi karena ditemui adanya beberapa kelemahan sebagai berikut: Terdapat pegawai yang belum sepenuhnya paham dengan sistem informasi manajemen seperti penginputan data sehingga menghambat pelayanan yang diberikan belum optimal. Belum optimalnya kemampuan antar pegawai untuk mengembangkan kemampuan rekan-rekan kerja, sehingga terkesan ada pegawai yang bagus sendiri, sedangkan yang lain terlihat kurang bagus. Belum optimalnya kerjasama antar pegawai dalam memaksimalkan kemampuannya untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Variabel Kualitas Pelayanan

Sudah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi karena ditemui adanya beberapa kelemahan sebagai berikut: Masih adanya kompleksitas masyarakat terkait layanan pembuatan dokumen kependudukan yang memakan waktu lama walaupun sudah dilakukan secara online. Contoh: Dalam hal pembuatan E-KTP masih harus memakan waktu sehari dan juga antrian yang sangat Panjang. Terdapat pegawai yang tidak adil dalam pelayanan pembuatan data kependudukan Contoh: pegawai mendahulukan jika ada saudara ataupun orang yang dikenal dalam pembuatan data kependudukan tanpa mengambil nomor antrian. Masih ditemui pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari identifikasi masalah, hipotesis dan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung”.

REFERENSI

- O'Brien dan Marakas, 2010. *Management System Information*. McGraw Hill, New York.
- Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Permendagri Nomor 95 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memiliki definisi bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- Thoha, 2008, *Kompetensi Plus*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama Tjiptono 2011 *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:

