

**PENGARUH LAYANAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DALAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SIJUNJUNG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*



**OLEH  
RAHMAT SALEH  
20042258**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2024**

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung

Nama : Rahmat Saleh

TM/NIM : 2020/202258

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara


Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Padang, 24 Juni 2024

Disetujui Oleh

**Pembimbing,**



Afriva Khaidir, SH., M.Hum., MAPA, Ph.D  
NIP. 19660411 199003 1 002

**PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

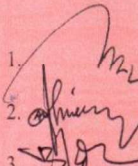
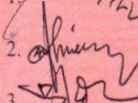
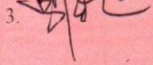
Pada hari Kamis, 8 Agustus 2024 Pukul 10.00 s/d 11.00 WIB

**Pengaruh Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat  
Dalam Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung**

Nama : Rahmat Saleh  
TM/NIM : 2020/20042258  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Padang, 8 Agustus 2024

**Tim Penguji:**

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Afriva Khaidir, S.H., M.Hum. MAPA, Ph.D	1. 
Anggota : Dr. Lince Magriasti, S.IP. M.Si	2. 
Anggota : Adil Mubarak, S.IP. M.Si	3. 

Mengesahkan

**Dekan FIS UNP**

**Afriva Khaidir, S.H., M.Hum. MAPA, Ph.D**

NIP. 19660411 199003 1 002

### Surat Pernyataan

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmat Saleh

Nim : 20042258/2020

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Judul : PENGARUH LAYANAN SISTEM INFORMASI TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIJUNJUNG

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dengan arahan dan bimbingan dengan dosen pembimbing. Apabila dikemudian hari penulisan skripsi ini ditemukan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia bertanggungjawab sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, 8 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

Penulis,



**Rahmat Saleh**

**NIM. 20042258**



## ABSTRAK

**Rahmat Saleh :Pengaruh Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.**  
**Pembimbing :Afriva Khaidir, SH.,M.Hum.,MAPA,Ph.D**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi: Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung, Latar belakang dari penelitian ini karena ditemukannya permasalahan mengenai tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Sijunjung.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan perhitungan angka-angka dengan menggunakan analisis statistic. Variabel penelitian menggunakan variabel bebas yaitu layanan sistem informasi sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat dalam administrasi kependudukan. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat di Kabupaten Sijunjung. Total sampel dalam penelitian berjumlah 100 orang pegawai. yang ditentukan menggunakan rumus Yamane dengan tingkat error level 10%. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kusioner yang dibagikan kepada responden dengan pengukuran skala likert. Analisis penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana dengan menggunakan Software SPSS 25.

Pada penelitian mengkaji kepuasan masyarakat yang ada di kabupaten sijunjung yang mana masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang ada dinas kependudukan dan pencatatan sipil tentu karyawan terus meningkat pelayanan terhadap masyarakat dan mempertahankan pelayanan kepada masyarakat dan menjaga nama baik dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten sijunjung.indikator yang digunakan dalam pada penelitian dalam layanan sistem informasi (X) yaitu prosedur,database,petugas pengoperasional,informasi dan pengambilan keputusan sedannngkan pada variabel kepuasan masyarakat dalam administrasi kependudukan (Y) yaitu kecepatan, ketepatan dan keakuratan, keamanan penyedia jasa, keramahan-ramahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Adanya pengaruh yang signifikan antara Layanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.

**Kata Kunci: Layanan Sistem Informasi, Kepuasan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan.**

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT Rabb semesta alam atas limpahan rahmat, karunia, serta hidayah dan inayah-Nya. Dan tidak lupa pula kita hadiahkan salam dan sholawat kepada junjungan nabi besar kita yakni nabi Muhammad SAW. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.”** Penulisan skripsi ini merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Afriva Khaidir, SH.,M.Hum.,MAPA,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Ibuk Dra. Fitri Eriyanti, .M.Pd., Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Afriva Khaidir, SH.,M.Hum.,MAPA,Ph.D selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing
4. Ibuk Dr. Lince Magriasti, S.IP. M.Si dan Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si selaku dosen penguji.

5. Bapak dan Ibuk Dosen staf pengajar pada jurusan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
6. Staf karyawan dan karyawan keputakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang
7. Seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung tempat penulis melakukan penelitian yang senantiasa bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Masyarakat Sijunjung yang bersedia mengisi angket penelitian dalam melakukan penelitian di Kabupaten Sijunjung.
9. Teristimewa untuk kedua Orang Tua, Abang dan Kakak yang selalu memberikan kasih sayang, mendoakan penulis dan memberikan dukungan moral sehingga dapat menyelesaikan pekuliaham ini.
10. Seluruh Keluarga mama,yang selalu memberikan arahan dan bimbingan baik dalam bimbingan etika maupun ekonomi sehingga penulis bersemangat melakukan studi sarjana ini.
11. Seluruh rekan-rekan Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terima kasih atas setiap perjuangan kita selama proses perkuliahan, terimakasih atas kebersamaan, persaudaraan, dan kekeluargaan yang kita bangun bersama.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak atau pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir

kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padang, 9 Agustus 2024

Rahmat Saleh



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Masalah .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
A. Kajian Teoritis.....	13
B. Kajian Relavan.....	33
C. Kerangka Konseptual .....	36
D. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Variabel Penelitian .....	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
E. Instrumen Penelitian.....	43
F. Jenis dan Sumber Data .....	45
G. Teknik dan Alat Data.....	45
H. Uji Instrumen penelitian.....	46
I. Teknik Analisis Data .....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Temuan Umum.....	54
B. Profil Responden.....	75
C. Temuan Khusus.....	79
D. Uji Asumsi Klasik.....	89
E. Analisis Linear Sederhana.....	91
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	95

G. Keterbatasan Penelitian.....	98
BAB V PENUTUP.....	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	<a href="#">106</a>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan .....	33
Tabel 3.1 Definisi Konsep.....	41
Tabel 3.2 Jumlah Data Penduduk Sijunjung Tahun 2021 .....	42
Tabel 3.3 Pengukuran Variabel.....	44
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	44
Tabel 3.5 Uji Hasil Validitas Variabel Layanan Sistem Informasi .....	47
Tabel 3.6 Uji Hasil Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan .....	48
Tabel 3.7 Uji Hasil Reliabilitas Variabel Sistem Layanan Informasi Reliability Statistic.....	49
Tabel 3. 8 Uji Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat Administrasi Reliability Statistic .....	50
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Umur .....	76
.....	76
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	77
.....	77
Tabel 4. 3 Berdasarkan Pendidikan terakhir .....	78
.....	78
Tabel 4. 4 Berdasarkan pekerjaan .....	79
.....	79
Tabel 4. 5 Deskripsi Indikator Prosedur.....	80
.....	80
Tabel 4. 6 Deskriptif Indikator Database .....	81
.....	81
Tabel 4. 7 Deskriptif Indikator Petugas Operasional .....	82
.....	82
Tabel 4. 8 Deskriptif Indikator Informasi .....	83
.....	83
Tabel 4. 9 Deskriptif indikator Pengambilan Keputusan .....	84
.....	84
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Layanan Sistem Informasi .....	84
.....	84
Tabel 4. 11 Deskripsi Indikator keadilan .....	85
.....	85
Tabel 4. 12 Deskriptif Indikator Kewajaran biaya .....	86
.....	86
Tabel 4. 13 Deskriptif Indikator Kecepatan petugas.....	87
.....	87
Tabel 4. 14 Deskriptif Indikator kedisiplinan petugas pelayan.....	88
.....	88
Tabel 4. 15 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat Dalam administrasi Kependudukan .....	88

Tabel 4. 16 Variabel X Terhadap Variabel Y .....	92
.....	92
Tabel 4. 17 Case Processing Summary .....	92
Tabel 4. 18 Hasil Kontribusi (R) Variabel X Terhadap Y .....	93
.....	93
Tabel 4. 19 Hasil Anova Pengaruh Variabel X Terhadap Y .....	94
.....	94
Tabel 4. 20 Hasil Uji (T) Pengaruh Variabel X terhadap Y .....	94
.....	94
Tabel 4. 21 Hasil Residuals Pengaruh Variabel X terhadap Y .....	96
.....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sijunjung.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 4.1 Lobby Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.....	55
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.....	75
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas X Terhadap Y .....	90
Gambar 4. 4 Hasil Uji Linearitas Pengaruh Variabel X Terhadap Y.....	91

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Kemajuan teknologi mendorong setiap organisasi untuk tetap mengikuti perkembangan teknologi dan semakin meningkatkan kemampuannya dalam mengelola data-data dan informasi yang dimilikinya agar lebih akurat dan tepat sasaran. Dalam menentukan berbagai kebijakan dan rencana perbaikan pembangunan baik dalam tahap konseptual maupun operasional, diperlukan adanya berbagai data informasi yang akurat, tepat dan cepat untuk mengambil keputusan sesuai dengan tingkat pembangunan yang semakin berkembang. (Zulkarnaen et al., 2019).

Pelayanan publik adalah merujuk pada rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga lainnya dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik memiliki peran penting dalam memastikan keadilan, kesejahteraan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Ini mencakup berbagai bentuk layanan, mulai dari pelayanan kesehatan, pendidikan, perizinan, keamanan, transportasi, hingga pelayanan administratif lainnya. Istilah ini juga mencakup kualitas, aksesibilitas, serta kesetaraan dalam pelayanan yang diberikan kepada setiap individu. Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana dikemukakan oleh Kusuma Atmaja (2002:16) bahwa Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sistem informasi adalah kerangka kerja yang terdiri dari rangkaian subsistem data untuk penanganan informasi guna menyampaikan data yang berharga dalam arah. Selain mendukung interaksi dinamis, kerangka koordinasi dan pengendalian data juga dapat membantu direktur dan pekerja untuk menyelidiki masalah dan menghasilkan pengembangan produk. (Kusrini dan Koniyo.A,2007).

SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Adalah aplikasi yang memanfaatkan inovasi data dan persuratan untuk bekerja sama dengan penatausahaan data organisasi kependudukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai pelaksana sebagai unit di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Informasi (PIAK dan Pd) untuk penyelenggaraan organisasi kependudukan dalam skala publik yang terkoordinasi, tepat dan memenuhi kebebasan masyarakat di bidang pengorganisasian dengan administrasi yang baik serta kemudahan akses terhadap informasi dan data mengenai pendaftaran penduduk dan pendaftaran umum pada berbagai tingkatan secara tepat, lengkap, luar biasa dan efektif terbuka sehingga menjadi acuan definisi strategi. Aplikasi SIAK terpusat



dibuat oleh Ditjen administrasi kependudukan kementerian dalam negeri dengan tujuan memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Melalui jaringan komunikasi dan informasi, aplikasi ini diharapkan mampu mengatasi segala permasalahan dalam pengawasan informasi masyarakat dalam pemberian layanan seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Indetitas Anak, Akta Kelahiran, Kematian, dan Akta nikah. (Oltris M. Parontong et al., 2020).

Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 1996 sistem yang secara online dibuat oleh pemerintah. SIMDUK merupakan strategi yang dilakukan di wilayah Kabupaten/Kota, dan direncanakan untuk menghadapi status kependudukan dengan setiap perubahannya. SIMDUK sendiri membawahi informasi kependudukan provinsi yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Kependudukan (KTP), Akta Kelahiran, Statistik Kependudukan, dan Demografi Penduduk. SIMDUK Memiliki kelemahan jika seseorang ingin pindah dari kecamatan asal ke kecamatan lain juga nomor induk kependudukan (NIK) ikut berpindah di SIMDUK ini dalam pekerjaan hanya aja kolom pekerjaan swasta tidak bisa seorang yang kerja buruh tani akan tercantum pekerjaan swasta. SIREP (Sistem Registrasi Penduduk) pergantian dari SIMDUK ke SIREP sekitar tahun 2000 yang berfokus pada registrasi dan pemilihan data dasar yang bertugas untuk mendaftarkan penduduk baru dan mengelola data perubahan SIAK Online data yang akases melalui jaringan internet memungkinkan proses cepat ke data kependudukan langsung melalui portal web atau aplikasi berbasis web itu pada

tahun 2003 sedangkan SIAK Terdistribusi data pendudukan langsung diolah oleh pemerintah kabupaten/ kota setempat pada tahun 2005 diganti dengan SIAK Terpusat yang mengelolaa data kependudukan langsung dari pusat pada tahun 2020 dan pada saat ini masih terpakai aplikasi SIAK Terpusat.(Data Sekunder DISDUKCAPIL Sijunjung, 2023)

Penerapan sistem informasi kependudukan diatur dalam keputusan presiden No. 88 Tahun 2004 tentang Pengeloaan administrasi kependudukan, Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan peraturan dalam negeri No. 18/2005 serta peraturan pemeritah No. 37 Tahun 2007 tentang administrasi kependudukan. Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui sistem informasi administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk disuatu daerah. Selanjutnya data-data tersebut akan disimpan kedalam satu basis data terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet. Sehingga data-data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat. Sesuai peraturan No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, sistem informasi administreasi Kependudukan adalah kerangka data yang menggunakan inovasi data dan persuratan untuk bekerja dengan penatausahaan informasi kependudukan pada tingkat pimpinan dan pejabat pelaksana sebagai satu kesatuan yang kemudian memasukkan informasi tersebut ke dalam satu pusat data.(Maskikit et al., 2023)

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sijunjung adalah lembaga negara bertanggung jawab bidang pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Khususnya bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data (PIAK & Pd) yang mengelola data kependudukan dan registrasi data kependudukan.

Permasalahan mengenai SIAK Terpusat atau layanan sistem informasi Pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sijunjung yang mempengaruhi SIAK dalam mengoperasikan Aplikasi SIAK sehingga karyawan penggunaan jaringan sering hilang dalam melakukan login pada aplikasi dalam mengelola data layanan sistem informasi kependudukan yang membuat karyawan tidak mengakses sistem informasi data terdapat gangguan jaringan lalu komputer juga mempengaruhi karyawan terhadap kinerja di bidang online yang melayani data kependudukan sehingga karyawan tidak bisa melakukan aktifitas di kantor gangguan jaringan dan komputer.

Kepuasan masyarakat salah satu faktor penentu kemajuan pemerintahan yang dihasilkannya. Apabila tidak mampu menjawab permasalahan dan kepuasan individu maka akan menjadikan kekecewaan dan reliabilitas individu menjadi suatu hal yang kabur (Sukesi, 2017). Seperti yang ditunjukkan oleh Barner, kepuasan masyarakat adalah reaksi pelanggan terhadap kepuasan kebutuhannya. Ini menyiratkan penilaian bahwa suatu jenis elemen luar biasa dari suatu barang atau administrasi, atau barang atau administrasi itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan terkait dengan

pemuasan suatu kebutuhan, termasuk pemuasan kebutuhan di bawah asumsi atau pemuasan persyaratan yang melampaui asumsi individu.

**Gambar 1.1**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN SIJUNJUNG**  
**TAHUN 2023**

NILAI SKM	NAMA LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
<p style="font-size: 24pt;"><b>81,02</b></p> <p style="font-size: 24pt;"><b>“BAIK”</b></p>	<p><b>RESPONDEN</b></p> <p><b>JUMLAH : 150 ORANG</b></p> <p><b>JENIS KELAMIN : L:87/ P:63</b></p> <p><b>PENDIDIKAN :SD:15 ORANG</b>  <b>SMP:12 ORANG</b>  <b>SMA:79 ORANG</b>  <b>S1:44 ORANG</b>  <b>S2:0 ORANG</b></p> <p><b>JUMLAH PEKERJAN :PNS:34 ORANG</b>  <b>PETANI:31 ORANG</b>  <b>TNI:1 ORANG</b>  <b>WIRUSAHA:25 ORANG</b>  <b>LAINNYA:59 ORANG</b></p>

**PERIODE SURVEI :OKTOBER 2021**

**Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sijunjung**

Indeks kepuasan masyarakat merupakan pencapaian derajat hakikat penyelenggaraan pemerintahan melalui kontribusi daerah dalam memberikan penilaian terhadap organisasi spesialis publik di bidang kependudukan dan administrasi pendaftaran umum daerah Sijunjung. Karena laporan hasil kajian pemenuhan menjadi alat pengecekan dan penilaian bagi para perintis koperasi spesialis untuk senantiasa dijadikan bahan dinamika upaya pengembangan lebih lanjut pelayanan di daerah.

kepuasan masyarakat adalah menjadi peran utama dalam menilai layanan sistem informasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di kabupaten sijunjung tentu menjadi acuan masyarakat dalam

penilaian bagaimana pelayanan publik yang ada di dinas tersebut. Dalam kepuasan masyarakat sijnjung untuk tahu bagaimana pelayanan publik dari tahun ke tahun dengan pegawai yang sama dalam melayani masyarakat sijnjung dalam membuat pembuatan kependudukan yang ada di kabupaten sijnjung tersebut.

Administrasi kependudukan adalah suatu gerakan dalam mengatur dan mengendalikan informasi dan kearsipan kependudukan yang diperoleh melalui pendaftaran umum, pendaftaran penduduk, pengawasan data organisasi kependudukan, dan melibatkan hasil-hasil penyelenggaraan pemerintahan dan kemajuan di berbagai bidang (Peraturan RI Nomor 23 Tahun 2006).

SIAK sebagai pelayanan publik dan pegawai sebagai pengerak yang menilai kepuasan Masyarakat kepada karyawan pegawai DISDUKCAPIL Sijnjung dalam mengoperasikan aplikasi tentu dengan kinerja pegawai tentu Masyarakat bisa menilai bagaimana kinerja tersebut dalam mengoperasikan aplikasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Indetitas Anak, Akta kematian, Nikah dan pindah domisili.

Dalam kepemilikan dokumen kependudukan, manusia tidak luput dari kesalahan baik itu dari kesalahan masyarakat sebagai dilayani maupun pegawai sebagai pelayan sehingga prosedur persyaratan menjadi terhambat dalam melakukan mengelola data sehingga masyarakat dan pegawai melakukan prosedur yang ada dalam mengurus dan mengelolaa data kependudukan tentu.

Kecepatan waktu dalam layanan sistem informasi mempengaruhi kepuasan masyarakat sangat terlihat ketika mengurus data kependudukan, Kecepatan waktu akan mempercepat pekerjaan pegawai dan melakukan data selanjutnya sehingga masyarakat tidak menunggu lama dalam mengambil data kependudukan tersebut. dalam biaya pengurusan kependudukan ketika masyarakat yang jauh dari kantor dinas membutuhkan biaya ongkos yang cukup jauh dari kampung ke kantor dinas tersebut. Setelah pengurusan tentu masyarakat ingin data cepat dalam pengurusan kependudukan tergantung dengan kecepatan karyawan mengelola data kependudukan dan jaringan.

Permasalahan dalam kepuasan masyarakat terhadap pada layanan dan sikap seseorang pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat dengan baik tentu sangat berpengaruh dalam kepuasan masyarakat yang menjadi acuan setiap pelayanan tentu tidak masyarakat saja kepuasan masyarakat, masyarakat harus dengan baik untuk berinteraksi dengan adanya administrasi perwakilan di administrasi kependudukan di kependudukan daerah Sijunjung dan administrasi rekrutmen umum yang menjadi referensi kami untuk membuat siklus pengurus kependudukan kami menjadi lebih mudah.

Bahwa pengaruh layanan sistem terhadap kepuasan masyarakat dalam administrasi kependudukan melibatkan elemen-elemen seperti akurasi data, kemudahan akses, keamanan informasi, responsivitas dan pelayanan yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Setiap teori atau pendekatan tertentu dapat diterapkan untuk menganalisis dan meningkatkan hubungan antara

layananan sistem informasi dan kepuasan masyarakat dalam administrasi kependudukan.

Kemudian beberapa permasalahan yang ada dalam ke layanan sistem informasi administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat yaitu Komputer dan penggunaan DISDUKCAPIL berdampak besar pada pengurusan data kependudukan yang mana pada zaman serba canggih menggunakan internet tentu sangat mempengaruhi pegawai dalam mengelola data kependudukan jika terjadi kerusakan pada komputer maka pegawai sipil tidak bisa melakukan pengelolaan data tersebut karena komputer sebagai penggeraknya lalu jika terjadi jaringan yang kurang stabil atau hilang jaringannya maka pegawai bisa mengakses aplikasi tersebut. Pada kepuasan masyarakat tentu yang menjadi permasalahan tentu tidak sabar menunggu dokumen kependudukan.

Jadi berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil topik bahasan “**Pengaruh Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sijunjung**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat ditarik beberapa identifikasi masalah. Adapun identifikasi masalah tersebut sebagai berikut:



1. Jaringan internet sering hilang atau tidak stabil dalam melakukan login ke aplikasi sehingga karyawan melakukan pengelolaan data administrasi kependudukan.
2. Pegawai kurang cakap melakukan pekerjaan dalam mengawasi informasi kependudukan pada aplikasi SIAK Terpadu karena penggunaan internet dan komputer.
3. Masyarakat Sijunjung yang waktu mengurus data kependudukan sewaktu jaringan tidak stabil mengakibatkan Masyarakat tidak bisa menerima data kependudukannya pada hari pengurusan tersebut.
4. Dukungan komputerisasi sangat berpengaruh dalam kinerja pegawai terutama bidang online yang melayani Data pendudukan online dan melayani verifikasi data kependudukan.
5. Beberapa masyarakat Sijunjung tidak bisa melengkapi persyaratan sehingga pegawai tidak bisa mengelola data kependudukan karena tidak sesuai prosedur yang ada.
6. Kecepatan waktu dalam mengelola data dalam aplikasi SIAK Terpusat juga mempengaruhi kepuasan masyarakat Sijunjung.

### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, untuk membatasi masalah dalam penelitian sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dan mengingat luasnya permasalahan serta keterbatasan kemampuan peneliti, maka dalam hal ini peneliti membatasi masalah pada pengaruh layanan sistem informasi terhadap kepuasan

masyarakat dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana pengaruh layanan sistem informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.

#### **E. Tujuan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan sistem informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Menambah pengetahuan khususnya di bidang sosial melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi negara khususnya.
  - b. Sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti maupun mahasiswa lain untuk melakukan penelitian-penelitian secara lebih mendalam mengenai Pengaruh Layanan Sistem Informasi Terhadap

Kepusaan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi penulis

Dalam penelitian ini, hasil penelitian diharapkan dapat memperluas wawasan berpikir penulis, serta dapat memberikan informasi yang mendalam mengenai Pengaruh Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepusaan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.

### b. Bagi Instansi/ Pemerintah

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam melakukan evaluasi tentang Pengaruh Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepusaan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.

### c. Bagi Penelitian Lainnya

Penelitian ini juga dapat menambah wawasan pengetahuan yang dapat dijadikan acuan dan bahan perbandingan bagi penelitian lain yang tertarik dalam melakukan penelitian yang serupa mengenai Pengaruh Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepusaan Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung.