

**PENGARUH APLIKASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
(SIAK) DAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN PEKALONGAN**

Oleh:

Pricilia Dwi Candra

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto Sarjana Hukum, Tembalang, Semarang 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

Public service system that existed in Indonesia, in practice many are yet to establish the standard services such as the clarity of fees, procedures, requirements, service time so a lot of the public who use the services of touts as done the community in the manufacture of a birth certificate in the Office of the Department of population and civil registration Pekalongan. Improvement of public service continues to be done in order to get a quality service to generate a community satisfaction, as done by the civil registration Department of population and Pekalongan that have implemented innovation application of SIAK based online so that the related parties can access without having to come to the Office of. This research aims to analyze the effect of the application of SIAK and Ministry birth certificate toward the satisfaction of Society in the service of the population and civil registration Pekalongan, using the theory of public administration, management public services, management information systems, and community satisfaction. These studies use quantitative methods involving 100 respondents, namely the community encountered directly during the processing to make a birth certificate. Based on the results of research, the application of SIAK and Ministry birth certificate has an impact on the satisfaction of the community i.e. amounting to 12.7%. Whereas the application of SIAK and simultaneous birth certificate service to the satisfaction of the community. The authors give recommendations do the existence of repair home network or server on the application so that it does not suffer the SIAK error, and the addition of an employee to the employee shortage areas.

***Keywords: Information Technology, Public Service, Community Satisfaction.***

## PENDAHULUAN

### a. Latar Belakang

Sistem pelayanan publik yang ada di Indonesia, dalam pelaksanaannya masih rumit, banyak yang belum menetapkan standar pelayanan sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo seperti yang dilakukan masyarakat di Kabupaten Pekalongan menggunakan calo dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan sudah menggunakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berbasis *online*. Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) mempermudah dalam pelayanan seperti contohnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan pihak rumah sakit, puskesmas, ataupun rumah bersalin untuk mengakses aplikasi Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan (SIAK), sehingga misalnya ketika ada bayi lahir, ataupun seseorang yang meninggal dunia bisa langsung dilaporkan melalui aplikasi SIAK, hal ini untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan data kependudukan.

Jumlah penduduk Kabupaten pada periode November 2017 berjumlah 1.061.633 penduduk, sedangkan penduduk memiliki akta kelahiran sebanyak 547.103 penduduk, maka terdapat 514.530 penduduk yang belum memiliki akta kelahiran, atau sebesar 48,47%.

Hampir separuh dari jumlah penduduk Kabupaten Pekalongan yang belum memiliki sertifikat akta kelahiran, hal ini menunjukkan bahwa belum sadarnya masyarakat akan kepentingan pendaftaran data kependudukan, masyarakat cenderung mendaftarkan data kependudukan jika sudah ada keperluan yang mendesak.

## **b. Tujuan**

Mengetahui dan menganalisis pengaruh Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

## **c. Teori**

### **1. Administrasi Publik**

Menurut **Nicholas Hendry** (dalam Pasolong, 2014: 8), administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Administrasi publik memiliki peranan yang sangat penting, yaitu sesuatu yang dilakukan berkaitan dengan masyarakat, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, demi tercapainya kepuasan masyarakat, dengan seperti itu diharapkan dapat menciptakan suatu

pemerintahan yang baik (*good governanace*). Terdapat beberapa pengertian peran administrasi publik. Menurut Polangi (dalam Pasolong, 2014: 18), peran administrasi publik adalah kondisi ekonomi suatu negara sangat tergantung kepada dinamika administrasi publik. Menurut Thoha (dalam Pasolong, 2014: 19), peran administrasi publik sekarang ini diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan pada rakyat.

### **2. Manajemen Pelayanan Akta Kelahiran**

Menurut **Gibson, Donelly & Ivancevich** (dalam **Ratminto dan Winarsih**, 2015: 1), manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa mencapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan berdasarkan Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan. Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
2. Prosedur. Proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
3. Waktu. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.
5. Produk Pelayanan. Produk pelayanan berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan. Bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Akta kelahiran merupakan identitas masyarakat yang wajib untuk dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dijadikan sebagai data kependudukan. Menurut (pasal 1, ayat 10) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, Pendaftaran Penduduk adalah, “Pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan”.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan

Anak pasal 28, yang menyatakan bahwa anak harus terdaftar dalam data kependudukan, sehingga diakui keberadaannya oleh pemerintah dan dapat menggunakan haknya dalam pelayanan masyarakat, adapun manfaat Akta Kelahiran adalah sbb:

- a. Identitas anak
- b. Administrasi Kependudukan: KTP, KK.
- c. Keperluan sekolah, untuk pendaftaran.
- d. Pernikahan di KUA.
- e. Mendaftar Pekerjaan.
- f. Persyaratan pembuatan paspor.
- g. Mengurus hak ahli waris.
- h. Mengurus asuransi.
- i. Mengurus tunjangan keluarga.
- j. Mengurus hak dana pensiun.
- k. Melaksanakan ibadah haji.

### **3. Kepuasan Masyarakat**

Ukuran kepuasan masyarakat menurut **Rahayu dalam Napitupulu dan Paimin** (2007: 170), antara lain yaitu:

1. *Information*. Pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan.
2. *Consultation*. Setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur, dan kebijakan.
3. *Ordertaking*. Pelayanan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.
4. *Hospitality*. Perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat, dan indah.
5. *Carteking*. Kemampuan penyesuaian pelayan terhadap perbedaan *background* rakyat.
6. *Exception*. Kemampuan pelayanan untuk bertanggung jawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan menguntungkan kelompok lain.

7. *Billing*. Administrasi pembayaran pelayanan jasa-publik yang memudahkan rakyat, baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
8. *Payment*. Fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan baik berupa *self service payment*, transfer bank, *credit card*, debit langsung maupun tagihan langsung saat transaksi.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pelayanan publik diukur atau ditinjau dari unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Permenpan RB No.14 Tahun 2017. Terdapat 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu

jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk

pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 4. Sistem Informasi Manajemen

Menurut (DeLone dan McLean, dalam Jurnal Profit Volume 7 No. 1 tahun 2013: 91), terdapat 6 pengukuran kesuksesan sistem informasi, tersebut adalah:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*). Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*). Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Penggunaan (*Use*). Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*).
4. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*). Penggunaan sistem (*use*) berpengaruh signifikan terhadap dampak individu (*individual impact*) atau kinerja individu.

5. Dampak Individual (*Individual Impact*). Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Individu (*Individual Impact*).
6. Dampak Organisasi (*Organisational Impact*). Kinerja individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi.

Sistem Informasi Kependudukan (SIMDUK), sekarang diganti dengan istilah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) digunakan untuk mengolah data kependudukan di lingkungan pemerintah daerah. Memasukkan data didalam aplikasi SIK ini yang utama diperlukan adanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). Menurut Nugroho (2010: 169), fasilitas aplikasi SIK ini adalah sebagai berikut:

1. Modul input data: berisikan data permohonan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, mutasi yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, pindah, datang, perubahan kartu

keluarga, perubahan biodata, perubahan status kewarganegaraan.

2. Modul pemrosesan dan pencetakan transaksi: permohonan KTP, penambahan kartu keluarga baru, perubahan alamat kartu keluarga, pisah kartu keluarga, perubahan biodata, penambahan anggota kartu keluarga, pengurangan anggota kartu keluarga, kelahiran, kematian, lahir mati, pindah, kedatangan, ubah susunan kartu keluarga, rekap harian semua transaksi.
3. Modul cetak keterangan: kelahiran, kematian, lahir mati, tempat tinggal, biodata.
4. Modul laporan kependudukan WNI/WNA: laporan kependudukan bulanan, triwulan, semesteran, tahunan.
5. Modul fasilitas komunikasi antara modul kecamatan dengan sistem induk di pemerintah kota.



## 5. *Electronic Government*

Menurut **Indrajit** (dalam eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 3, Nomor 3, 2015: 1437). Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *electronic government (e-government)* bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan

baru melalui interaksinya dengan pihak yang berkepentingan.

5. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Menurut Pascarani (dalam eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 3, Nomor 3, 2015: 1433-1447) menjelaskan aspek penting penunjang keberhasilan *electronic government (e-government)* adalah sebagai berikut:

1. Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM).
2. Partisipasi.
3. Ketersediaan dan Konsistensi Anggaran (Dukungan Pemerintah).
4. Infrastruktur Esensi dasar yang telah dibentuk oleh pemerintah *electronic government (e-government)*.

## 6. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan (**UU No. 24 Tahun 2013, Pasal 1 ayat 21**).

Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berdasarkan **Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007** mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
2. Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses.

3. Mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

### d. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif *eksplanatory* (penjelasan), penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Masyarakat yang membuat akta kelahiran di Dindikcapil Kabupaten Pekalongan menjadi populasi dalam penelitian ini, sedangkan sampelnya menggunakan sampel acak yang kebetulan ditemui oleh peneliti yaitu teknik *Accidental Sampling*.

Menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu *interview* (wawancara), kuesioner (angket), dan observasi.

Di dalam pengujian instrumen terlebih dahulu harus diuji validitas, setelah itu baru dilakukan uji reliabilitas. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan

membandingkan nilai korelasi keseluruhan (Alpha Cronbach) dengan nilai r tabel, jika nilai alpha cronbach > r tabel maka instrumen tersebut adalah reliabel. Teknik analisis data disini menggunakan analisis korelasi *Spearman*.

## **PEMBAHASAN**

**Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dan Pelayanan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.**

### **Rekapitulasi Skor Variabel Aplikasi SIAK**

Aplikasi SIAK yang digunakan untuk proses pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan yaitu dalam kategori rendah. Hal ini dinyatakan 55 responden (55%) dalam kategori rendah dan 3 responden (3%) dalam kategori sangat rendah, kemudian terdapat 42 responden (42%) dalam kategori tinggi.

### **Rekapitulasi Skor Variabel Pelayanan Akta Kelahiran**

Pelayanan akta kelahiran yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan kepada masyarakat dalam kategori tinggi. Hal ini dinyatakan dengan adanya 59 responden (59%) dalam kategori tinggi, diperkuat dengan adanya 2 responden (2%) dalam kategori sangat tinggi, kemudian terdapat 39 responden (39%) dalam kategori rendah.

### **Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat akan pelayanan akta kelahiran yang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan menunjukkan kategori rendah, yaitu dibuktikan dengan 51 responden (51%) berada di kategori rendah, sedangkan 49 responden (49%) berada di kategori tinggi.

## Pengujian Uji Validitas dan Realibilitas

dengan menggunakan spss mendapatkan hasil sebagai berikut:

Variabel	Validitas	Ket	Cronbach's Alpha	Ket
Aplikasi SIAK (X <sub>1</sub> )	>0,323	Valid	0,749	Reliabel
Pelayanan Akta Kelahiran (X <sub>2</sub> )	>0,323	Valid	0,744	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	>0,323	Valid	0,719	Reliabel

Sumber: Diolah dari data primer, 2018

Pola Pengaruh Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat.

1. Penerapan aplikasi SIAK yang baik cenderung akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat yang baik pula, dibuktikan dengan prosentase sebesar 61,9% sebanyak 26 responden.
2. Penerapan aplikasi SIAK yang tidak baik cenderung akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat yang tidak baik pula, dibuktikan dengan prosentase sebesar 61,8% sebanyak 34 responden.
3. Pelayanan akta kelahiran yang tidak baik cenderung akan berpengaruh

pada kepuasan masyarakat yang tidak baik pula, dibuktikan dengan prosentase sebesar 69,2% sebanyak 27 responden.

4. Pelayanan akta kelahiran yang baik cenderung akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat yang baik pula, dibuktikan dengan prosentase sebesar 57,6% sebanyak 34 responden.

## Analisis Spearman

1. Nilai korelasi spearman antara variabel aplikasi siak dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,020, karena berada di range 0,000-0,199
2. Nilai korelasi spearman antara variabel pelayanan akta kelahiran dengan kepuasan masyarakat yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pekalongan sebesar 0,008, karena berada di range 0,000-0,199.

## Korelasi Ganda

Analisis Pengaruh Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap

Kepuasan Masyarakat dihitung dengan uji korelasi Ganda.

Nilai R adalah sebesar 0,356, berarti pengaruh antara variabel Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat bersifat rendah dan positif, karena berada di *range* 0,20 - 0,399 dan nilai korelasi positif.

Nilai *RSquare* dari tabel di atas adalah 0,127 atau 12,7%, hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel Aplikasi SIAK ( $X_1$ ) dan Pelayanan Akta Kelahiran ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 12,7%.

### **Pengujian Hipotesis**

#### **Uji T variabel SIAK ( $X_1$ )**

Nilai T hitung  $>$  T tabel ( $2,520 > 1,661$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara aplikasi SIAK terhadap kepuasan masyarakat. Nilai T hitung positif, artinya pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan bahwa semakin tinggi atau semakin baik

aplikasi SIAK, maka semakin meningkat kepuasan masyarakat.

#### **Uji T variabel Pelayanan Akta Kelahiran ( $X_2$ )**

Nilai T hitung  $>$  T tabel ( $2,715 > 1,661$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat.

Nilai T hitung positif, artinya pengaruh yang terjadi adalah positif, atau dapat diartikan bahwa semakin tinggi atau semakin baik pelayanan akta kelahiran, maka semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### **Uji F**

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

F hitung  $>$  F tabel yaitu ( $7,036 > 2,362$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya aplikasi SIAK dan pelayanan akta kelahiran secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## PENUTUP

### a. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil analisis data yang telah dilakukan, dari hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Uji validitas variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $Y$  sudah dinyatakan valid karena  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, dimana  $r$  tabel yaitu 0,323
2. Uji realibilitas menunjukkan semua variabel mempunyai koefisien lebih dari 0,6, dapat dinyatakan semua variabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliable*
3. Tabulasi silang Penerapan aplikasi SIAK mendapatkan hasil baik sebesar 61,9%, dan tidak baik sebesar 61,8%, sehingga semakin baik penerapan aplikasi SIAK, maka semakin baik pula kepuasan masyarakat yang diterima oleh pemohon akta kelahiran, begitupula sebaliknya
4. Tabulasi silang Pelayanan akta kelahiran mendapatkan hasil tidak baik sebesar 69,2%, dan baik sebesar 57,6%, maka semakin tidak baik pelayanan akta kelahiran yang diberikan kepada masyarakat, maka semakin tidak baik pula kepuasan yang diterima oleh masyarakat, begitupula sebaliknya.
5. Uji analisis korelasi spearman mendapatkan hasil variabel aplikasi SIAK dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,020, sedangkan variabel pelayanan akta kelahiran dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,008, karena berada di range 0,000-0,199, maka kedua variabel memiliki pengaruh sangat lemah.
6. Aplikasi SIAK dan pelayanan akta kelahiran memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dibuktikan dengan Nilai *RSquare* sebesar 0,127 atau 12,7%

7. Korelasi ganda aplikasi SIAK mendapatkan hasil  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$  ( $2,520 > 1,661$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara aplikasi SIAK terhadap kepuasan masyarakat.
8. Korelasi ganda pelayanan akta kelahiran mendapatkan hasil nilai  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$  ( $2,715 > 1,661$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat.
9. Uji F mendapatkan hasil  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  yaitu ( $7,036 > 2,362$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya aplikasi SIAK dan pelayanan akta kelahiran secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
10. Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya adanya pengaruh yang signifikan antara aplikasi SIAK dan pelayanan akta kelahiran secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh antara variabel aplikasi SIAK dan pelayanan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan **dapat diterima**.

#### **b. Saran**

Saran yang diberikan oleh peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan melakukan bintek pegawai, penambahan pegawai, memperjelas prosedur, dan memperbaiki kualitas jaringan pada aplikasi SIAK.

## DAFTAR PUSTAKA

Ayu Aditya Oktavya. (2015). *Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang.*

[http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2015/10/JURNAL%20AYU%20fix%20\(10-15-15-02-37-23\).pdf](http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2015/10/JURNAL%20AYU%20fix%20(10-15-15-02-37-23).pdf). Di unduh pada 28 September 2016 pukul 20.00 WIB.

Bungin, Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Darmawan, Deni dan Fauzi, Kunkun Nur. (2013). *Sistem Informasi Manajemen.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Dwiyanto, Agus. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Handoko, Hani. (2014). *Manajemen.* Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

<http://dindukcapil.pekalongankab.go.id/> Diakses pada 10 Oktober 2017, pukul 19.00 WIB

<http://dindukcapil.pekalongankab.go.id/pe-ncatatan-sipil/> Diakses pada 10 Oktober 2017, pukul 19.00 WIB

<http://www.pekalongankab.go.id/> Diakses pada 10 Oktober 2017, pukul 19.00 WIB

Jurnal. Ilm. Kel. & Kons. (2015). Volume 8 No.1

<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewj4vNKQ9MnUAhVLo48KHXCmBnYQFgg7MAM&url=http%3A%2F%2Fjurnal.ipb.ac.id%2Findex.php%2Fjikk%2Farticle%2Fdownload%2F10018%2F7836&usq=AFQjCNE4Si4eMxUpCnCRzWY8iXlrsnaICQ&sig2= aDGZKescuGlqrY1MVxgZQ>. Diunduh 19 Juni 2017, pukul 21.00 WIB.

Manullang. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction: (prinsip-prinsip dasar agar pelayanan public lebih berorientasi pada kepuasan dan kepentingan masyarakat).* Bandung: PT Alumni

Neolaka, Amos. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Nugroho, Eko. (2010). *Sistem Informasi Manajemen.* Yogyakarta: C.V Andi Offset

Pasolong, Harbani. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi.* Bandung: CV Alfabeta

Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta

Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Permendagri No.18 Tahun 2005

Permendagri No. 25 Tahun 2008

Permendagri No. 68 Tahun 2012



- Permenpan No.15 Tahun 2014
- Permenpan No.16 Tahun 2014
- Permenpan No.25 Tahun 2011
- PP No. 37 Tahun 2007
- Prasetyo dan Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Priyatno, Duwi. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Jakarta: PT Buku Seru
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratnasari dan Aksa. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Santoso, Pandji. (2009). *Administrasi Publik*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Standar pelayanan  
[http://htl.unhas.ac.id/form\\_peraturan/photo/085659-permenpan%20No.%2015%20thn%202014%20ttg%20Standar%20pelayanan.pdf](http://htl.unhas.ac.id/form_peraturan/photo/085659-permenpan%20No.%2015%20thn%202014%20ttg%20Standar%20pelayanan.pdf) diunduh pada 24 Mei 2017 pukul 11.00 WIB
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suryani dan Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group
- UU No. 24 Tahun 2013
- UU No. 25 Tahun 2009
- Widodo, Handayani, dan Saifi. (2013). *Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (Sim) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Usaha Kecil Menengah Bidang Usaha Warnet Di Kota Malang) Jurnal Profit Volume 7 No. 1*.  
<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewiu7rPI2dbQAhUCUI8KHRViAGcQFghCMAU&url=http%3A%2F%2Fwww.ejournalfia.ub.ac.id%2Findex.php%2Fprofit%2Farticle%2Fdownload%2F308%2F567&usg=AFQjCNGQJgnIRjOM8jp6LL0nziT0iq7REQ&sig2=mLzv49OseTW6tMK0D4Gf4w&bvm=bv.139782543.d.c2l>. Diunduh pada 2 Desember 2016 pukul 19.30 WIB.