

Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Sukarame

Fachri Moh Nasir¹, Ade Iskandar², Deni Sudrajat³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT
Priatim Tasikmalaya

e-mail: fahrimohnasir20@gmail.com, ade.isk.tasik@gmail.com,
sudrajatdeni74@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan digitalisasi birokrasi di era Revolusi Industri 4.0 sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukarame ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala berupa ketidaksinkronan data, keterbatasan jaringan, dan rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukarame Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif-korelasional. Variabel inovasi pelayanan diukur berdasarkan dimensi teori Rogers, sedangkan kualitas pelayanan publik diukur menggunakan model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 73 masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana, korelasi Pearson, dan koefisien determinasi setelah memenuhi uji normalitas dan linearitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berada pada kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 82,4%, sedangkan kualitas pelayanan publik berada pada kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 80,3%. Hasil pengujian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai t hitung sebesar 6,360 dan signifikansi kurang dari 0,001. Koefisien korelasi sebesar 0,602 menunjukkan hubungan yang kuat dan searah. Dengan demikian, semakin baik inovasi pelayanan, semakin meningkat kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan

Abstract

This study is motivated by the demand for bureaucratic digitalization in the Industrial Revolution 4.0 era as an effort to improve the effectiveness of public services. The implementation of the Population Administration Information System in Sukarama District is intended to facilitate the community in processing population documents. However, its implementation still faces several obstacles, including data inconsistencies, limited network access, and low digital literacy among some community members. This study aims to determine and analyze the effect of public service innovation through the Population Administration Information System application on the quality of public services in Sukarama District, Tasikmalaya Regency. This study employs a quantitative approach with a descriptive-correlational design. The service innovation variable is measured based on Rogers' theoretical dimensions, while the quality of public services is measured using the service quality model developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry. Data were collected through questionnaires distributed to 73 service users. Data analysis was conducted using simple linear regression, Pearson correlation, and the coefficient of determination after fulfilling the normality and linearity tests. The results show that service innovation is categorized as very high, with a percentage of 82.4%, while the quality of public services is also categorized as very high, with a percentage of 80.3%. The results indicate that service innovation has a positive and significant effect on public service quality, with a t-value of 6.360 and a significance level of less than 0.001. The correlation coefficient of 0.602 indicates a strong and positive relationship. Thus, the better the service innovation, the higher the quality of public services perceived by the community.

Keywords: *Service Innovation, Public Services, Population Administration, Service Quality*

LATAR BELAKANG

Memasuki era global dan revolusi industri 4.0, penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia mengalami perubahan yang cukup mendasar. Pelayanan publik tidak lagi dipandang hanya sebagai tugas administratif, tetapi merupakan bentuk nyata kehadiran pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat. Berdasarkan konsep *New Public Service* (NPS), pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang responsif, terbuka, dan akuntabel. Tuntutan tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggaraan pelayanan secara cepat dan terukur. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Digitalisasi pelayanan diharapkan mampu mengurangi prosedur birokrasi yang berbelit, meningkatkan efisiensi, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki peranan penting adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan menjadi dasar bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, perbankan, dan pelayanan lainnya. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga menjadi bukti identitas dan status hukum masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi kependudukan yang tertib, akurat, dan cepat sangat diperlukan untuk mendukung efektivitas pelayanan publik.

Dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yaitu sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengelola data kependudukan secara terpadu. SIAK dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai basis data kependudukan yang menghubungkan data dari tingkat desa atau kelurahan, kecamatan, kabupaten/kota, provinsi, hingga pemerintah pusat. Penerapan SIAK memungkinkan proses perekaman dan pemutakhiran data, verifikasi dan validasi data, serta penerbitan berbagai dokumen kependudukan dilakukan secara elektronik sehingga diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan akurasi pelayanan.

Penerapan teknologi dalam pelayanan publik pada dasarnya merupakan bentuk inovasi pelayanan. Inovasi pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi baru, tetapi juga harus mampu memberikan nilai tambah dan manfaat nyata bagi masyarakat. Menurut Rogers (2003), inovasi dapat dilihat melalui beberapa dimensi, salah satunya adalah *compatibility* atau kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengguna, serta *observability* atau sejauh mana hasil inovasi dapat diamati oleh pengguna. Sementara itu, kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dapat dilihat melalui kesenjangan antara harapan masyarakat (*expected service*) dengan pelayanan yang benar-benar dirasakan (*perceived service*). Kualitas pelayanan tersebut mencakup dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Dengan demikian, keberhasilan inovasi pelayanan melalui SIAK dapat dilihat dari sejauh mana penerapannya mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

SIAK juga telah diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukarame Kabupaten Tasikmalaya. Penerapan tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan serta mengatasi kendala geografis dan jarak tempuh masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain data pada sistem daring yang belum sepenuhnya sinkron dengan berkas fisik sehingga menyebabkan verifikasi berulang, waktu penyelesaian dokumen yang terkadang melampaui standar operasional prosedur (SOP), keterbatasan jaringan internet dan pemeliharaan server, serta kompetensi sebagian operator dalam mengoperasikan fitur terbaru aplikasi yang belum sepenuhnya mengikuti perkembangan sistem. Selain itu, tingkat literasi digital sebagian masyarakat yang masih rendah menyebabkan masyarakat cenderung menggunakan jasa perantara dalam mengurus dokumen kependudukan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik belum tentu secara langsung mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Dari sisi inovasi pelayanan, keterbatasan kompetensi operator dan rendahnya literasi digital masyarakat menunjukkan bahwa aspek *compatibility* belum berjalan secara optimal. Sementara itu,

ketidaksinkronan data serta kurangnya keterbukaan mengenai proses pelayanan berkaitan dengan aspek *observability*. Apabila dilihat dari kualitas pelayanan, keterlambatan penyelesaian dokumen dan gangguan jaringan menunjukkan adanya permasalahan pada dimensi *reliability*, sedangkan lambatnya respons terhadap keluhan masyarakat menunjukkan adanya permasalahan pada dimensi *responsiveness*. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara penerapan inovasi pelayanan melalui SIAK dengan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan upaya evaluasi dan peningkatan penerapan inovasi pelayanan melalui SIAK secara menyeluruh. Upaya pemecahan masalah dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi operator melalui pelatihan dan pendampingan dalam penggunaan fitur aplikasi, memperbaiki stabilitas jaringan dan dukungan infrastruktur teknologi, meningkatkan sinkronisasi serta akurasi data kependudukan, dan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pelayanan sehingga penerapan SIAK tidak hanya menjadi perubahan administratif, tetapi mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi SIAK memiliki peranan penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat berbagai kendala dalam penerapannya di Kecamatan Sukrame Kabupaten Tasikmalaya yang perlu dikaji secara empiris. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh inovasi pelayanan melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sukrame Kabupaten Tasikmalaya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi negara, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan pemerintahan berbasis elektronik, serta memberikan masukan praktis bagi Pemerintah Kecamatan Sukrame dan Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Atas dasar tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Sukrame Kabupaten Tasikmalaya.”**

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Objek penelitian adalah masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Sukrame Kabupaten Tasikmalaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 73 responden dengan teknik sampling yang disesuaikan dengan karakteristik masyarakat pengguna layanan di lokasi penelitian.

Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner dengan

menggunakan skala Likert, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber pendukung yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan.

Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS. Pengujian data meliputi uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Selanjutnya dilakukan analisis statistik deskriptif dan inferensial melalui uji normalitas, uji linearitas, korelasi Pearson Product Moment, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 26.

Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Inovasi Pelayanan

No Instrumen	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	0,450	0,230	VALID
2	0,451	0,230	VALID
3	0,572	0,230	VALID
4	0,515	0,230	VALID
5	0,550	0,230	VALID

Sumber : Data Primer yang di olah SPSS 26

Mengacu pada Tabel di atas, seluruh 5 butir pernyataan pada variabel Inovasi Pelayanan (X) dinyatakan valid, karena nilai r hitung yang diperoleh melampaui r tabel pada taraf signifikansi 5% (0,05).

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No Instrumen	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1	0,730	0,230	VALID
2	0,583	0,230	VALID
3	0,685	0,230	VALID
4	0,563	0,230	VALID
5	0,660	0,230	VALID

Sumber : Data Primer yang di olah SPSS 26

Berdasarkan pada tabel di atas, kelima butir pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (Y) juga dinyatakan valid seluruhnya, karena nilai r hitung berada di atas r tabel pada taraf signifikansi 5% (0,05).

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Chronbachs Alpha	Syarat	Keterangan
----------	------------------	--------	------------

Inovasi Pelayanan (X)	0,787	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,736	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang di olah SPSS 26

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, variabel Inovasi Pelayanan (X) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,787, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan (Y) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,736. Kedua nilai tersebut lebih besar dari nilai standar reliabilitas sebesar 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Inovasi Pelayanan (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

1.2 Analisis Deskriptif

a) Karakteristik Responden

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<i>Sumber:Data tahun 2026</i>	No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)	<i>yang di olah</i>
	1	Laki-laki	33	45,20%	
	2	Perempuan	40	54,80%	
		Jumlah	73	100%	

Tabel Responden Berdsasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase%
1	<20	45	61,65%
2	>20	28	38,35%
	Total	73	100%

Sumber:Data yang di olah tahun 2026

A. Kualitas Pelayanan (X)

Tabel Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)

N = 73

No	Indikator	Nilai F (skor)	Kategori
1	Pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi SIAK lebih efisien dalam menghemat waktu dan biaya transportasi dibandingkan sistem manual.	318	Sangat tinggi
2	Sistem digitalisasi SIAK sejalan dengan tata cara dan norma pelayanan publik yang berlaku di era modern.	291	Tinggi
3	Penggunaan dan pengoperasian aplikasi SIAK tidak rumit saat digunakan untuk mengurus dokumen kependudukan	303	Tinggi

4	Sosialisasi dan uji coba layanan berbasis SIAK berjalan baik sehingga mempermudah masyarakat dalam beradaptasi.	296	Tinggi
5	Manfaat dan keunggulan dari penerapan aplikasi SIAK dapat dirasakan langsung oleh masyarakat Kecamatan Sukarama.	297	Tinggi
JUMLAH		1.505	Sangat tinggi

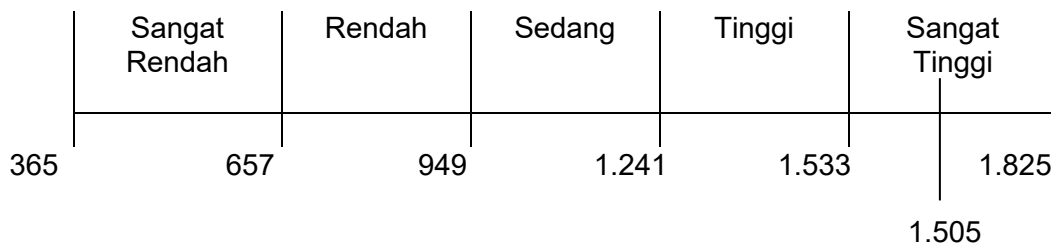
Sumber: Hasil Pengolahan Data 2026

Nilai indeks maksimum : $5 \times 5 \times 73 = 1.825$

Nilai indeks minimum : $1 \times 5 \times 73 = 365$

Interval : $1.825 - 365 = 1.460$

Jarak Interval : $1.460/5 = 292$



Tabel dan skala di atas menunjukkan bahwa skor F sebesar 1.505 termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian, berdasarkan data tersebut, tingkat persetujuan dapat dihitung sebagai $1.505 : 1.825 \times 100 = 82,4\%$

B. Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

N = 73

No	Indikator	Nilai F (skor)	Kategori
1	Saya slalu menyelesaikan tugas dengan tingkat ketepatan dan kerapihan yang tinggi	297	Tinggi
2	Saya berusaha meminimalisir tingkat kesalahan dalam setiap hasil pekerjaan saya	303	Tinggi
3	Hasil kerja saya sudah sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan instansi	297	Tinggi
4	Saya mampu mencapai target volume kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi	262	Tinggi

5	Jumlah beban kerja yang diberikan kepada saya slalu dapat saya selesaikan seluruhnya	307	Sangat tinggi
Jumlah		1.466	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2026

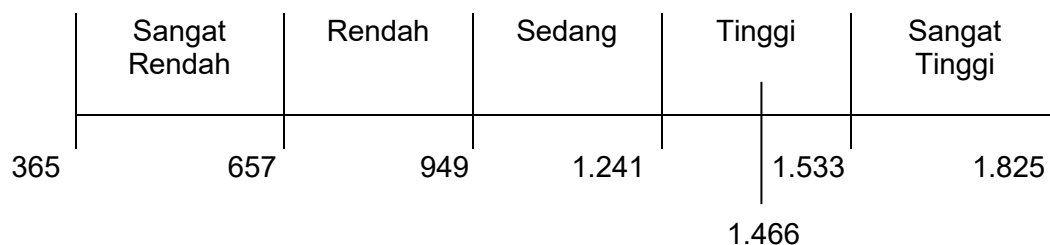
Secara kontinum dapat di gambarkan sebagai berikut:

Nilai indeks maksimum : $5 \times 5 \times 73 = 1.825$

Nilai indeks minimum : $1 \times 5 \times 73 = 365$

Interval : $1.825 - 365 = 1.460$

Jarak Interval : $1.460/5 = 292$



Tabel dan skala di atas menunjukkan bahwa skor F sebesar 1.466 termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian, berdasarkan data tersebut, tingkat persetujuan dapat dihitung sebagai $1.466 : 1.825 \times 100 = 80,3\%$

1.3 Analisis Verifikatif

A. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.412	2.606		.095
	Inovasi Pelayanan Publik	.788	.124	.602	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: data hasil uji SPSS26

Berdasarkan tabel *Coefficients*, diperoleh persamaan regresi linear sederhana dengan konstanta sebesar 4,412 dan koefisien regresi sebesar 0,788. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Inovasi Pelayanan Publik akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,788 unit.

Nilai *Standardized Coefficients* (Beta) sebesar 0,602 menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik memiliki kontribusi yang cukup kuat terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 6,360 dengan signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis diterima, sehingga Inovasi Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

B. Uji Koefisien Determinasi

Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.003 ^a	.000	-.014	2.559

a. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan Publik

Sumber: data hasil uji SPSS26

Berdasarkan tabel *Model Summary*, diperoleh nilai R sebesar 0,003 dan R Square sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Inovasi Pelayanan Publik dengan Kualitas Pelayanan Publik sangat lemah, dengan kontribusi sebesar 0%. Nilai Adjusted R Square sebesar -0,014 menunjukkan bahwa model tidak memiliki kemampuan prediksi yang baik, sedangkan *Std. Error of the Estimate* sebesar 2,559 menunjukkan tingkat kesalahan estimasi model. Dengan demikian, variabel Inovasi Pelayanan Publik tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

C. Uji T

Tabel Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.412	2.606		1.693	.095
	Inovasi Pelayanan Publik	.788	.124	.602	6.360	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: data hasil uji SPSS26

Berdasarkan tabel *Coefficients*, diperoleh persamaan regresi linear sederhana dengan konstanta sebesar 4,412 dan koefisien regresi sebesar 0,788. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Inovasi Pelayanan Publik akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,788 unit.

Nilai *Standardized Coefficients* (Beta) sebesar 0,602 menunjukkan hubungan yang cukup kuat. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 6,360 dengan signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis diterima, sehingga Inovasi Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

KESIMPULAN

Penelitian ini disusun guna mengetahui besarnya pengaruh Inovasi Pelayanan yang diterapkan melalui Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Sukarama, Kabupaten Tasikmalaya. Dari hasil pengolahan data dan pembahasan yang sudah diuraikan pada Bab IV, penulis merumuskan beberapa poin kesimpulan berikut ini. Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi SIAK di Kecamatan Sukarama, Kabupaten Tasikmalaya, tergolong sangat tinggi. Skor rekapitulasi yang diperoleh sebesar 1.505 dari skor maksimum 1.825, atau setara dengan tingkat persetujuan 82,4%. Di antara kelima dimensi inovasi yang diteliti keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, triability, dan observability dimensi keunggulan relatif menempati posisi tertinggi, sementara dimensi lain berada pada kategori tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat sudah memandang positif digitalisasi layanan kependudukan lewat SIAK, kendati aspek kompatibilitas, kompleksitas, uji coba, dan keteramatan layanan masih terbuka untuk terus disempurnakan. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukarama, Kabupaten Tasikmalaya, turut berada pada kategori sangat tinggi, dengan skor rekapitulasi 1.466 dari skor maksimum 1.825, atau setara tingkat persetujuan sebesar 80,3%. Bila dilihat dari kelima dimensinya tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy masyarakat pada umumnya menilai pelayanan aparatur sudah cukup andal dan tanggap. Meski begitu, capaian target volume kerja pelayanan tercatat sebagai indikator dengan skor paling rendah dibandingkan indikator lainnya. Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi SIAK terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukarama, Kabupaten Tasikmalaya. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji korelasi Pearson Product Moment yang menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,602 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$, yang termasuk kategori hubungan kuat dan searah. Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 4,412 + 0,788X$, sementara uji t memperlihatkan nilai t-hitung 6,360 dengan signifikansi $< 0,001$ ($p < 0,05$). Atas dasar itu, H_0 yang menyatakan tidak adanya pengaruh dinyatakan ditolak, sedangkan H_1 yang menyatakan Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Sukarama dinyatakan diterima. Artinya, semakin baik inovasi pelayanan yang dijalankan lewat aplikasi SIAK, semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Perlu dicatat pula, nilai koefisien determinasi (R Square) pada Tabel 4.21 tercatat sebesar 0,000, angka yang tampak belum sejalan dengan besarnya koefisien korelasi maupun hasil uji t yang signifikan. Oleh karena itu, verifikasi ulang atas output tersebut tetap diperlukan agar kesimpulan mengenai besarnya kontribusi variabel Inovasi Pelayanan Publik dapat dipaparkan secara lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Rineka Cipta.
- Damanpour, F. (1991). Organizational Innovation: A Meta-Analysis Of Effects Of Determinants And Moderators. *Academy Of Management Journal*, 34(3), 555–590.
- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E-Lampid Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–11.
- Fauzi, M. A. (2023). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Xpro Organizer.
- Firmansyah. (2023). Pengaruh Inovasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tasikmalaya.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handini, N., Darwina, M., & Pangestoeti, W. (2025). Peran Pemerintah Daerah Dalam Mengoptimalkan Potensi Ekonomi Lokal Melalui Inovasi Kebijakan Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Nusantara*, 2(5), 964–986.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Herdiansyah & Wijaya. (2021). Dampak Digitalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Jawa Barat.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Bpfe.
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Bayumedia Publishing.
- Nurhayati. (2022). *Administrasi Kependudukan (Siak) Di Kantor Kecamatan Cigalontang Kabupaten Tasikmalaya*.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook Of Innovation In Public Services*. Edward Elgar Publishing.
- Pallas, D. A. (2024). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kedekatan Emosional Sebagai Variabel Mediasi Di Pt Metro Mesin Mendunia (Studi Kasus Pada Pt Metro Mesin Mendunia) .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Cv Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion Of Innovations* (5th Ed.). Free Press.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.
Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.
Sugiyono. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.