



## **PENGARUH INOVASI SIPILA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PURWAKARTA**

**Suciati Rahayu<sup>1)</sup>**

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Inovasi Program Sistem Informasi Pendaftaran Terintegrasi Layanan Administrasi Kependudukan (SIPILA) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta”. Masalah penelitiannya yaitu masih banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan pelayanan offline/manual dengan alasan rumit, dan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan administrasi melalui SIPILA. Teori yang digunakan yaitu Inovasi (variabel bebas), dan Kualitas Pelayanan Publik (variabel terikat). Adapun rumusan masalahnya adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi Program SIPILA, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh inovasi Program SIPILA terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang telah mengakses layanan online SIPILA serta jumlah sampel yaitu 100 orang dengan menggunakan simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Program SIPILA memperoleh nilai sebesar 3,49 dan termasuk kategori “baik”, Kualitas Pelayanan Publik memperoleh nilai sebesar 3,8 dan termasuk kategori “baik”. Hasil analisis berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel inovasi program SIPILA berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pada koefisiensi korelasi diperoleh hasil 0,995 yang menunjukkan “sangat kuat”. Pada koefisiensi determinasi diperoleh hasil sebesar 99% sedangkan sisanya 1% ditentukan oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** Inovasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan publik.

## **Abstract**

*This This research is entitled "The Effect of the Population Administration Services Integrated Registration Information System (SIPILA) Program Innovation on the Quality of Public Services at the Population and Civil Registration Office of Purwakarta Regency". The research problem is that there are still many people who prefer to do offline / manual services on the grounds that they are complicated, and there are still many people who do not know about administrative services through SIPILA. The theory used is Innovation (independent variable), and Public Service Quality (dependent variable). The formulation of the problem is to find out how the SIPILA Program innovation is, and to find out how much influence the SIPILA Program innovation has on the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Purwakarta Regency. This research approach uses a quantitative approach, by distributing questionnaires to people who have accessed SIPILA online services and the number of samples is 100 people using simple random sampling. The results showed that the SIPILA Program Innovation obtained a value of 3.49 and included the "good" category, the Quality of Public Services obtained a value of 3.8 and included the "good" category. The results of the analysis based on the t test show that the SIPILA program innovation variable has a significant effect on the quality of public services. The correlation coefficient obtained the result of 0.995 which shows "very strong". In the coefficient of determination, the result is 99% while the remaining 1% is determined by other factors..*

**Keywords:** *Innovation, Service Quality, Public Service.*

## **PENDAHULUAN**

Seperti yang kita ketahui, manusia membutuhkan kebutuhan dasar seperti pelayanan. Ini menjadikan adanya tuntutan dari masyarakat terhadap pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dengan dapat memenuhi seluruh kebutuhan yang ada dalam aspek kehidupan mereka terutama dalam hal administrasi kependudukan. Melalui administrasi kependudukan pemerintah dapat menyediakan pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat, dimana data kependudukan yang akurat dan terkini memudahkan pemerintah dalam mengambil kebijakan, perencanaan pembangunan, dan alokasi sumber daya yang

tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan publik menjadi salah satu prioritas dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Kualitas Pelayanan Publik khususnya dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan harus dapat terjamin dengan baik, dimana pemenuhan kualitas tersebut merupakan tugas pemerintah untuk mengawasi serta memandu penyelenggaraan agar hak sipil masyarakat terpenuhi dengan baik. Karena dokumen kependudukan adalah hal wajib yang harus dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia termasuk Kabupaten Purwakarta untuk dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Melayani dan memenuhi dokumen kependudukan masyarakat secara cepat dan tanggap adalah masalah yang sering ditemukan dalam proses pelayanan.

Triguno dalam (Mokoginta, Dua, & Rumerung, 2023) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, lembaga, maupun organisasi mengenai kualitas proses dan hasil kerja dari suatu produk yang berupa barang ataupun jasa. Dimana berkualitas memiliki arti memberikan kepuasan kepada yang dilayani atas tuntutan atau harapan dari pelanggan/masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (masyarakat). Oleh sebab itu, dalam pelayanan publik dibutuhkan adanya ciri atau atribut yang menjadikan tolak ukur dalam menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka digunakanlah teori Zeithaml untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. Menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati/Kepedulian).

Dalam kaitannya dengan permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta

sesuai dengan apa yang peneliti temukan dalam penelitian awal, yang paling mempengaruhi ketidakefektifan kualitas pelayanan publik adalah dimensi *reliability* (kehandalan) dan *assurance* (Jaminan). Masih banyak masyarakat yang berdomisili jauh dari kota lebih memilih menunda melengkapi administrasi kependudukannya dengan alasan terlalu jauh sehingga terlalu banyak menyita waktu yang diperlukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta harusnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif sesuai dengan dimensi *reliability*, dengan mampu mengatasi masyarakat berdomisili jauh dari kota yang sulit menjangkau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta sehingga menunda untuk mengurus layanan administrasinya. Serta harus mampu menimbulkan rasa kepercayaan kepada masyarakat sesuai dengan dimensi *assurance* (jaminan), dimana selama ini masyarakat selalu berpikir bahwa pelayanan publik yang ada selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi dan ini juga menjadikan salah satu alasan masyarakat lebih memilih untuk menunda mengurus administrasi kependudukannya. Dan terkait dimensi lainnya yaitu *tangible* (berwujud) sudah dapat dikatakan baik karena kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta memberikan kenyamanan tempat pada masyarakat yang melakukan layanan untuk mengurus administrasi kependudukannya.

Salah satu upaya pemerintah untuk menangani permasalahan terkait kualitas pelayanan publik adalah dengan menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 yang mewajibkan setiap instansi pemerintahan untuk mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dimana inovasi pelayanan publik dapat menjadi semacam transformasi pelayanan publik untuk mendapatkan solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga lebih sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Inovasi merupakan proses kreatif dalam melakukan penemuan baru, atau pembaharuan yang berbeda dari yang sudah ada sebelumnya. Dalam bukunya, Suwarno (2008) mendefinisikan inovasi sebagai proses menciptakan produk baru dalam melakukan perubahan atau perbaikan. dalam pelayanan publik.

Lebih lanjut, inovasi dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) dapat dengan lebih cepat meningkatkan kualitas serta efisiensi pelayanan publik. Selain itu, penggunaan TIK dalam pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui penyediaan akses informasi secara real-time tentang status layanan dan prosedur yang terlibat yang ditujukan kepada masyarakat pengguna, dan dengan pengimplementasian teknologi, pemerintah daerah dapat dengan efektif menjangkau masyarakat, mengidentifikasi kebutuhan, dan merancang program serta kebijakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Kabupaten Purwakarta merupakan kabupaten dengan wilayah yang jarak tiap kecamatannya cukup jauh ke pusat kota sehingga membutuhkan waktu untuk menempuhnya, sehingga sulit untuk dijangkau yang menyebabkan masyarakat cukup sulit untuk mengurus urusannya ke pusat kota. Hal tersebut juga menjadi salah satu pertimbangan bagi pemerintah Kabupaten Purwakarta khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Purwakarta untuk memberikan kebijakan mengenai pelayanan kepada masyarakat terutama kepada daerah yang berdomisili terpencil yang cukup sulit untuk dijangkau pemerintah.

Oleh karena itu, mengikuti arus teknologi yang terus berkembang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta telah meluncurkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan SIPILA (Sistem Informasi Pendaftaran Terintegrasi Layanan Adminduk). Berdasarkan Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 97 Tahun 2021 tentang pelayanan administrasi kependudukan

secara dalam jaringan (daring) dan luar jaringan (luring) di Kabupaten Purwakarta.

SIPILA merupakan aplikasi berbasis Web. Layanan online SIPILA ini merupakan sistem informasi yang mengintegrasikan pendaftaran dengan berbagai macam layanan administrasi kependudukan. Layanan yang ditampilkan pada layanan online SIPILA ini menyajikan 7 menu yaitu:

1. Akta kelahiran dan kartu keluarga (2 in 1)
2. Akta kematian dan kartu keluarga (2 in 1)
3. Kartu identitas anak
4. Kartu keluarga
5. KTP elektronik
6. Surat keterangan pindah
7. Surat keterangan tempat tinggal

Namun untuk menu KTP elektronik, sementara dihilangkan atau mungkin ditiadakan kembali karena ketersediaan blangko yang terbatas serta masyarakat yang terlalu memudahkan membuat alasan untuk mengganti KTP nya sehingga pegawai sulit untuk mengontrol layanan tersebut.

Adanya Sistem Informasi Pendaftaran Terintegrasi Layanan Admuduk (SIPILA) ini dapat mempermudah serta mempercepat layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Purwakarta dengan bisa memanfaatkan pendaftaran serta mengupload persyaratan secara online. Tujuan dibuatnya SIPILA ini yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, termasuk menghilangkan pungutan liar dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dimana dengan adanya SIPILA ini, dapat memudahkan akses pelayanan masyarakat dengan hanya mengurus secara online dengan mudah melalui smartphone, sehingga masyarakat tidak perlu membuang waktunya untuk merasakan antrian panjang serta memudahkan masyarakat yang tidak mempunyai waktu karena kesibukan ataupun suatu hal untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Begitupun bagi masyarakat yang lokasi nya jauh akan sangat dimudahkan dalam mengurus administrasi kependudukannya.

Namun hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan pelayanan melalui layanan offline/manual dengan alasan rumit dan tidak mengerti, bahkan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan administrasi melalui SIPILA, ditandai dari data jumlah masyarakat yang telah melakukan layanan administrasi melalui inovasi program SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta hanya sebanyak 13.734 pendaftar, terhitung mulai dioperasikannya inovasi tersebut yaitu awal tahun 2022 hingga saat ini November tahun 2023 (sumber: rekap data pendaftaran administrasi di Disdukcapil Purwakarta). Ini menandakan kurangnya minat dari masyarakat sehingga adanya program SIPILA ini tidak dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat.

Oleh sebab itu, dalam inovasi pelayanan publik dibutuhkan adanya ciri atau atribut yang menjadikan tolak ukur dalam mengukur pencapaian sasaran atau tujuan yang diinginkan. Berdasarkan hal tersebut, maka digunakanlah teori Rogers untuk menganalisis pencapaian sasaran atau tujuan inovasi program SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. Menurut Evert M Rogers dalam (Suwarno, 2008) inovasi dapat diukur dengan 5 atribut, yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), dan *Observability* (Kemudahan diamati).

Dalam kaitannya dengan permasalahan pelaksanaan Program Sipila, yang paling mempengaruhi ketidakefektifan pelaksanaan program adalah atribut *compatibility* (kesesuaian) dan *complexity* (kerumitan). Kesesuaian dalam inovasi harusnya dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Namun jika dilihat dari data yang telah melakukan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta, masih banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan layanan melalui *offline*/manual dengan

alasan bahwa inovasi Program Sipila terlalu rumit untuk dilakukan, dimana ini tidak sesuai dengan atribut lainnya yaitu *complexity* (kerumitan), dan *observability* (kemudahan diamati) dimana inovasi harusnya dapat diamati agar dapat bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dengan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melengkapi administrasi kependudukannya.

Pemerintah dalam setiap membuat suatu kebijakan tentu memiliki tujuan, sebagaimana kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta yang bertujuan untuk dapat menghasilkan sebuah program yang dapat memudahkan pemberian layanan kepada masyarakat. Perlu dicermati terlebih dahulu sejauhmana pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Purwakarta melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana hal tersebutlah yang dapat menentukan terwujudnya tujuan dari inovasi program sistem informasi pendaftaran terintegrasi layanan adminduk (Sipila) yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh inovasi SIPILA terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta, dengan judul **“Pengaruh Inovasi SIPILA Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta”**.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatif (penjelasan) dengan metode survei, dengan pendekatan kuantitatif. Responden pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Purwakarta yang telah melakukan layanan administrasi melalui inovasi program SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta

sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner (angket).

## PEMBAHASAN

### Inovasi

Berikut akan disajikan data mengenai jawaban dari responden terhadap seluruh pernyataan pada variabel X berdasarkan seluruh kuesioner yang telah disebar. Adapun kuesioner untuk indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel X yaitu menggunakan lima dimensi yang sebagaimana hasilnya sebagai berikut:

### **Relative Advantage atau Keuntungan Relatif**

Yaitu sebuah inovasi harus memiliki keuntungan serta nilai lebih dari yang ada sebelumnya. Yaitu sejauh mana inovasi mendatangkan ide yang lebih baik dibandingkan ide yang ada sebelumnya. Dengan adanya kebaruan, sebagai ciri yang membedakannya dengan yang lain.

- a. Inovasi SIPILA merupakan cara baru dalam menangani masalah masyarakat.

**Tabel 1 Jawaban Responden Mengenai Inovasi SIPILA Yang Menjadi Cara Baru Dalam Menangani Masalah**

No	Alternatif Jawaban	$f_i$	$x_i$	$f_i \cdot x_i$	%
1	Sangat Setuju	30	5	150	30%
2	Setuju	46	4	184	46%
3	Ragu-ragu	18	3	54	18%
4	Tidak Setuju	6	2	12	6%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>400</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

b. Inovasi SIPILA memiliki nilai keuntungan bagi pengguna.

**Tabel 2 Jawaban Responden Mengenai Apakah Inovasi SIPILA Memiliki**

**Nilai keuntungan Bagi Pengguna**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b><i>f<sub>i</sub></i></b>	<b><i>x<sub>i</sub></i></b>	<b><i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i></b>	<b>%</b>
1	Sangat Setuju	20	5	100	20%
2	Setuju	31	4	124	31%
3	Ragu-ragu	45	3	135	45%
4	Tidak Setuju	4	2	8	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>367</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas dilakukan perhitungan untuk mendapatkan rata-rata, dimana nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 a. \quad x &= \frac{\sum (f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{400}{100} \\
 &= 4 \\
 &= \frac{4 + 3,67}{2} \\
 &= 3,83
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 b. \quad x &= \frac{\sum (f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{367}{100} \\
 &= 3,67
 \end{aligned}$$

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,83 dimana nilai tersebut termasuk kepada kategori “Baik”, sehingga rata-rata untuk dimensi keuntungan relatif pada penelitian ini termasuk kedalam kategori Baik.

### **Compatibility atau Kesesuaian**

Yaitu inovasi sebaiknya memiliki nilai-nilai kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang ada sebelumnya tidak dibuang begitu saja, untuk dapat memudahkan proses adaptasi yang dapat menjadikan proses pembelajaran terhadap inovasi baru menjadi lebih cepat.

- a. Inovasi SIPILA sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

**Tabel 3 Jawaban Responden Mengenai Apakah Inovasi SIPILA Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b><i>f<sub>i</sub></i></b>	<b><i>x<sub>i</sub></i></b>	<b><i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i></b>	<b>%</b>
1	Sangat Setuju	14	5	70	14%
2	Setuju	35	4	140	35%
3	Ragu-ragu	44	3	132	44%
4	Tidak Setuju	7	2	14	7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>356</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

- b. Inovasi SIPILA sebagai wadah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya.

**Tabel 4 Jawaban Responden Mengenai Apakah Inovasi SIPILA Sebagai Wadah Untuk Memudahkan Masyarakat Dalam Mengurus**

No	Alternatif Jawaban	Administrasi		Kependudukan	
		<i>f<sub>i</sub></i>	<i>x<sub>i</sub></i>	<i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i>	%
1	Sangat Setuju	17	5	85	17%
2	Setuju	43	4	172	43%
3	Ragu-ragu	27	3	81	27%
4	Tidak Setuju	13	2	26	13%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>364</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas dilakukan perhitungan untuk mendapatkan rata-rata, dimana nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 a. \bar{x} &= \frac{\sum (f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{356}{100} \\
 &= 3,56 \\
 &= \frac{3,56 + 3,64}{2} \\
 &= 3,6
 \end{aligned}
 \qquad
 \begin{aligned}
 b. \bar{x} &= \frac{\sum (f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{364}{100} \\
 &= 3,64
 \end{aligned}$$

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,6 dimana nilai tersebut termasuk kepada kategori “Baik”, sehingga rata-rata untuk dimensi kesesuaian pada penelitian ini termasuk kedalam kategori Baik.

## **Complexity atau Kerumitan**

Yaitu sejauh mana tingkat kerumitan yang dirasakan dalam sebuah inovasi untuk dapat dipahami dan dilakukan. Dimana dengan sifatnya yang baru, inovasi akan memiliki tingkat kerumitan yang bisa jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya. Maka, sebuah inovasi harus menawarkan kemudahan untuk dapat dipahami agar diterima oleh masyarakat.

- a. Tingkat kerumitan pada inovasi SIPILA rendah.

**Tabel 5 Jawaban Responden Mengenai Apakah Tingkat kerumitan Pada Inovasi SIPILA Rendah**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b><i>f<sub>i</sub></i></b>	<b><i>x<sub>i</sub></i></b>	<b><i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i></b>	<b>%</b>
1	Sangat Setuju	7	5	35	7%
2	Setuju	22	4	88	22%
3	Ragu-ragu	38	3	114	38%
4	Tidak Setuju	30	2	60	30%
5	Sangat Tidak Setuju	3	1	3	3%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>300</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

- b. Inovasi SIPILA memberikan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi.

**Tabel 6 Jawaban Responden Mengenai Apakah Inovasi SIPILA Memberikan Kemudahan Dalam Proses Pelayanan Administrasi**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b><i>f<sub>i</sub></i></b>	<b><i>x<sub>i</sub></i></b>	<b><i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i></b>	<b>%</b>
1	Sangat Setuju	9	5	45	9%
2	Setuju	33	4	132	33%
3	Ragu-ragu	42	3	126	42%
4	Tidak Setuju	15	2	30	15%

5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b> <b>0</b>		<b>334</b>	<b>100</b> <b>%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas dilakukan perhitungan untuk mendapatkan rata-rata, dimana nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 a. \bar{x} &= \frac{\sum(f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{300}{100} \\
 &= 3 \\
 &= \frac{3 + 3,34}{2} \\
 &= 3,17
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 b. \bar{x} &= \frac{\sum(f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{334}{100} \\
 &= 3,34
 \end{aligned}$$

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,17 dimana nilai tersebut termasuk kepada kategori “Cukup”, sehingga rata-rata untuk dimensi kerumitan pada penelitian ini termasuk kedalam kategori Cukup.

**Triability atau Kemungkinan dicoba**

Yaitu sebuah inovasi harus dapat teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya agar dapat diterima. Dengan melakukan uji publik dimana setiap orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut.

- a. Mekanisme pada inovasi SIPILA mudah dipahami oleh masyarakat.

**Tabel 7 Jawaban Responden Mengenai Apakah Mekanisme Pada Inovasi SIPILA Mudah Dipahami Oleh Masyarakat**

No	Alternatif Jawaban	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>x<sub>i</sub></i>	<i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i>	%
1	Sangat Setuju	8	5	40	8%
2	Setuju	18	4	72	18%
3	Ragu-ragu	58	3	174	58%
4	Tidak Setuju	16	2	32	16%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>318</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

b. Inovasi SIPILA terlebih dahulu melalui tahap uji coba sehingga telah teruji kualitasnya.

**Tabel 8 Jawaban Responden Mengenai Apakah Inovasi SIPILA Terlebih Dahulu Melalui Tahap Uji Coba Sehingga Telah Teruji Kualitasnya**

No	Alternatif Jawaban	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>x<sub>i</sub></i>	<i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i>	%
1	Sangat Setuju	16	5	80	16%
2	Setuju	30	4	120	30%
3	Ragu-ragu	47	3	141	47%
4	Tidak Setuju	7	2	14	7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>355</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas dilakukan perhitungan untuk mendapatkan rata-rata, dimana nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 a. \bar{x} &= \frac{\sum (f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{318}{100} \\
 &= 3,18 \\
 &= \frac{3,18 + 3,55}{2} \\
 &= 3,36
 \end{aligned}
 \qquad
 \begin{aligned}
 b. x &= \frac{\sum (f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{355}{100} \\
 &= 3,55
 \end{aligned}$$

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,36 dimana nilai tersebut termasuk kepada kategori “Cukup”, sehingga rata-rata untuk dimensi kemungkinan dicoba pada penelitian ini termasuk kedalam kategori Cukup.

### **Observability atau Kemudahan diamati**

Yaitu agar dapat dipahami sebuah inovasi harus dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

- a. Inovasi SIPILA dapat memudahkan akses pelayanan.

**Tabel 9 Jawaban Responden Mengenai Apakah Inovasi SIPILA Dapat Memudahkan Akses Pelayanan**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b><i>f<sub>i</sub></i></b>	<b><i>x<sub>i</sub></i></b>	<b><i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i></b>	<b>%</b>
1	Sangat Setuju	12	5	60	12%
2	Setuju	33	4	132	33%
3	Ragu-ragu	39	3	117	39%
4	Tidak Setuju	15	2	30	15%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>340</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

- b. Inovasi SIPILA sebagai instrument meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melengkapi administrasi kependudukannya.

**Tabel 10 Jawaban Responden Mengenai Apakah Inovasi SIPILA Sebagai Instrument Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Untuk Melengkapi Administrasi Kependudukannya**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b><i>f<sub>i</sub></i></b>	<b><i>x<sub>i</sub></i></b>	<b><i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i></b>	<b>%</b>
1	Sangat Setuju	14	5	70	14%
2	Setuju	36	4	144	36%
3	Ragu-ragu	43	3	129	43%
4	Tidak Setuju	7	2	14	7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>357</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas dilakukan

perhitungan untuk mendapatkan rata-rata, dimana nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} a. \bar{x} &= \frac{\sum(f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\ &= \frac{340}{100} \\ &= 3,4 \\ &= \frac{3,4 + 3,57}{2} \end{aligned} \qquad \begin{aligned} b. \bar{x} &= \frac{\sum(f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\ &= \frac{357}{100} \\ &= 3,57 \end{aligned}$$

$$= 3,48$$

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,48 dimana nilai tersebut termasuk kepada kategori “Baik”, sehingga rata-rata untuk dimensi kemudahan diamati pada penelitian ini termasuk kedalam kategori Baik.

Hasil rata-rata ialah nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &= \frac{4 + 3,67 + 3,56 + 3,64 + 3 + 3,34 + 3,18 + 3,55 + 3,4 + 3,57}{10} \\ &= \frac{34,91}{10} \\ &= 3,49 \end{aligned}$$

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,49 dimana nilai tersebut termasuk kepada kategori “Baik”, sehingga rata-rata variabel bebas (inovasi) dalam penelitian ini termasuk kedalam kategori Baik.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Berikut akan disajikan data mengenai jawaban dari responden terhadap seluruh pernyataan pada variabel Y berdasarkan seluruh kuesioner yang telah disebar. Adapun kuesioner untuk indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel Y yaitu menggunakan lima dimensi yang sebagaimana hasilnya sebagai berikut:

#### ***Reliability* (Kehandalan)**

Yaitu dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan dan memenuhi pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada.

- a. Petugas/aparatur mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

**Tabel 11 Jawaban Responden Mengenai Apakah Petugas/Aparatur Mampu Memenuhi Kebutuhan Masyarakat Secara Efektif**

No	Alternatif Jawaban	<i>fi</i>	<i>xi</i>	<i>fi.xi</i>	%
1	Sangat Setuju	18	5	90	18%
2	Setuju	38	4	152	38%
3	Ragu-ragu	31	3	93	31%
4	Tidak Setuju	13	2	26	13%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>361</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

- b. Petugas/aparatur mampu memanfaatkan alat bantu dalam proses pelayanan.

**Tabel 12 Jawaban Responden Mengenai Apakah Petugas/Aparatur Mampu Memanfaatkan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan**

No	Alternatif Jawaban	<i>fi</i>	<i>xi</i>	<i>fi.xi</i>	%
1	Sangat Setuju	18	5	90	18%
2	Setuju	36	4	144	36%
3	Ragu-ragu	42	3	126	42%
4	Tidak Setuju	4	2	8	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>368</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas dilakukan perhitungan untuk mendapatkan rata-rata, dimana nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} a. x &= \frac{\sum(fi \cdot xi)}{\sum fi} \\ &= \frac{361}{100} \\ &= \\ &3,61 \\ &= \frac{3,61 + 3,68}{2} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} b. x &= \frac{\sum(fi \cdot xi)}{\sum fi} \\ &= \frac{368}{100} \\ &= 3,68 \end{aligned}$$

= 3,64

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,64 dimana nilai tersebut termasuk kepada kategori “Baik”, sehingga rata-rata untuk dimensi kehandalan pada penelitian ini termasuk kedalam kategori Baik.

### **Tangible (Berwujud)**

Yaitu penapilan fisik, peralatan, personil, serta, media komunikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.

- a. Lengkapnya fasilitas pelayanan publik yang ada.

**Tabel 13 Jawaban Responden Mengenai Kelengkapan Fasilitas Pelayanan Publik**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b><i>f<sub>i</sub></i></b>	<b><i>x<sub>i</sub></i></b>	<b><i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i></b>	<b>%</b>
1	Sangat Setuju	28	5	140	28%
2	Setuju	55	4	220	55%
3	Ragu-ragu	13	3	39	13%
4	Tidak Setuju	4	2	8	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>407</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

- b. Petugas/aparatur disiplin dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 14 Jawaban Responden Mengenai Kedisiplinan Petugas/Aparatur  
Dalam memberikan Pelayanan**

No	Alternatif Jawaban	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>x<sub>i</sub></i>	<i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i>	%
1	Sangat Setuju	12	5	60	12%
2	Setuju	42	4	168	42%
3	Ragu-ragu	40	3	120	40%
4	Tidak Setuju	6	2	12	6%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>360</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas dilakukan perhitungan untuk mendapatkan rata-rata, dimana nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 a. \bar{x} &= \frac{\sum (f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{407}{100} \\
 &= \\
 &= 4,07 \\
 &= \frac{4,07 + 3,6}{2}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 b. \bar{x} &= \frac{\sum (f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{360}{100} \\
 &= 3,6
 \end{aligned}$$

= 3,8

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,8 dimana nilai tersebut termasuk kepada kategori “Baik”, sehingga rata-rata untuk dimensi berwujud pada penelitian ini termasuk kedalam kategori Baik.

### **Responsiveness (Ketanggapan)**

Yaitu dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam membantu dan menyediakan pelayanan yang tepat kepada masyarakat sebagai pelanggan.

- a. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.

**Tabel 15 Jawaban Responden Mengenai Apakah Petugas/Aparatur Melakukan pelayanan Dengan Cepat, Tepat, dan Cermat**

No	Alternatif Jawaban	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>x<sub>i</sub></i>	<i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i>	%
1	Sangat Setuju	7	5	35	7%
2	Setuju	63	4	252	63%
3	Ragu-ragu	27	3	81	27%
4	Tidak Setuju	2	2	4	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>373</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

**Tabel 16 Jawaban Responden Mengenai Apakah Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat**

No	Alternatif Jawaban	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>x<sub>i</sub></i>	<i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i>	%
1	Sangat Setuju	27	5	135	27%
2	Setuju	51	4	204	51%
3	Ragu-ragu	18	3	54	18%

4	Tidak Setuju	4	2	8	4%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>		<b>401</b>	<b>100</b> <b>%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas dilakukan perhitungan untuk mendapatkan rata-rata, dimana nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{a. } x &= \frac{\sum(f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} & \text{b. } x &= \frac{\sum(f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{373}{100} & &= \frac{401}{100} \\
 &= & &= 4,01 \\
 &= 3,73 & & \\
 &= \frac{3,73 + 4,01}{2} & & \\
 &= 3,87 & &
 \end{aligned}$$

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,87 dimana nilai tersebut termasuk kepada kategori “Baik”, sehingga rata-rata untuk dimensi ketanggapan pada penelitian ini termasuk kedalam kategori Baik.

### **Assurance (Jaminan)**

Yaitu dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam menerima kepercayaan dan kerahasiaan.

**Tabel 17 Jawaban Responden Mengenai Apakah Petugas/Aparatur Mampu Menimbulkan Rasa Kepercayaan Kepada Masyarakat**

No	Alternatif Jawaban	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>x<sub>i</sub></i>	<i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i>	%
1	Sangat Setuju	14	5	70	14%
2	Setuju	49	4	196	49%
3	Ragu-ragu	33	3	99	33%
4	Tidak Setuju	3	2	6	3%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>372</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

- a. Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

**Tabel 18 Jawaban Responden Mengenai Apakah Petugas/Aparatur Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan**

No	Alternatif Jawaban	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>x<sub>i</sub></i>	<i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i>	%
1	Sangat Setuju	23	5	115	23%
2	Setuju	56	4	224	56%
3	Ragu-ragu	17	3	51	17%
4	Tidak Setuju	3	2	6	3%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>397</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas dilakukan perhitungan untuk mendapatkan rata-rata, dimana nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} a. \bar{x} &= \frac{\sum(f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\ &= \frac{372}{100} \\ &= \\ &3,72 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} b. \bar{x} &= \frac{\sum(f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\ &= \frac{397}{100} \\ &= \\ &3,97 \end{aligned}$$

$$= \frac{3,72 + 3,97}{2}$$

$$= 3,84$$

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,84 dimana nilai tersebut termasuk kepada kategori “Baik”, sehingga rata-rata untuk dimensi jaminan pada penelitian ini termasuk kedalam kategori Baik.

### **Empathy (Empati/Kepeduliaan)**

Yaitu dapat dilihat dari bagaimana aparatur memberikan perhatian atau empati kepada masyarakat sebagai pelanggan.

- a. Petugas/aparatur mampu memahami kebutuhan masyarakat.

**Tabel 19 Jawaban Responden Mengenai Apakah Petugas/Aparatur Mampu Memahami Kebutuhan Masyarakat**

No	Alternatif Jawaban	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>x<sub>i</sub></i>	<i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i>	%
1	Sangat Setuju	12	5	60	12%
2	Setuju	44	4	176	44%
3	Ragu-ragu	37	3	111	37%
4	Tidak Setuju	7	2	14	7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>361</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

- b. Petugas/aparatur memberikan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 20 Jawaban Responden Mengenai Apakah Petugas/Aparatur Memberikan Perhatian Yang Tulus Dalam Memberikan Pelayanan**

No	Alternatif Jawaban	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>x<sub>i</sub></i>	<i>f<sub>i</sub>.x<sub>i</sub></i>	%
1	Sangat Setuju	24	5	120	24%
2	Setuju	57	4	228	57%
3	Ragu-ragu	15	3	45	15%

4	Tidak Setuju	3	2	6	3%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>		<b>400</b>	<b>100%</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITIAN TAHUN 2024

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas dilakukan perhitungan untuk mendapatkan rata-rata, dimana nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 a. \bar{x} &= \frac{\sum (f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} & b. \bar{x} &= \frac{\sum (f_i \cdot x_i)}{\sum f_i} \\
 &= \frac{361}{100} & &= \frac{400}{100} \\
 &= & &= 4 \\
 &3,61 & & \\
 &= \frac{3,61 + 4}{2} & & \\
 &= 3,8 & &
 \end{aligned}$$

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,8 dimana nilai tersebut termasuk kepada kategori “Baik”, sehingga rata-rata untuk dimensi empati pada penelitian ini termasuk kedalam kategori Baik.

Hasil rata-rata ialah nilai yang diperoleh dari nilai keseluruhan jawaban responden dibagi dengan jumlah indikator yang ada, untuk lebih jelasnya peneliti kemukakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= \frac{3,61 + 3,68 + 4,07 + 3,6 + 3,73 + 4,01 + 3,72 + 3,97 + 3,61 + 4}{10} \\
 &= \frac{38}{10} \\
 &= 3,8
 \end{aligned}$$

Dapat dilihat bahwa nilai yang didapat adalah 3,8 dimana nilai tersebut termasuk ke dalam kategori “Baik”, sehingga rata-rata variabel bebas (kualitas pelayanan publik) dalam penelitian ini termasuk ke dalam kategori Baik.

## Koefisien Korelasi

**Table 21 Penolong Perhitungan Korelasi Variabel Bebas dan  
Varabel terikat**

<b>No</b>	<b>x</b>	<b>y</b>	<b>x<sup>2</sup></b>	<b>y<sup>2</sup></b>	<b>x y</b>
1	400	361	160000	130321	144400
2	367	368	134689	135424	135056
3	356	407	126736	165649	144892
4	364	360	132496	129600	131040
5	300	373	90000	139129	111900
6	334	401	111556	160801	133934
7	318	372	101124	138384	118296
8	355	397	126025	157609	140935
9	340	361	115600	130321	122740
10	357	400	127449	160000	142800
<b>Jumlah</b>	<b>3491</b>	<b>3800</b>	<b>1225675</b>	<b>1447238</b>	<b>1325993</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

4	364	360	132496	129600	131040
5	300	373	90000	139129	111900
6	334	401	111556	160801	133934
7	318	372	101124	138384	118296
8	355	397	126025	157609	140935
9	340	361	115600	130321	122740
10	357	400	127449	160000	142800
<b>Jumlah</b>	<b>3491</b>	<b>3800</b>	<b>122567</b>	<b>144723</b>	<b>132599</b>
<b>h</b>			<b>5</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

SUMBER: OLAHAN PENELITIAN TAHUN 2024

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel penolong perhitungan korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat maka diperoleh hasil rata-rata pada tabel di atas, Dari nilai-nilai yang diperoleh tersebut, kemudian dihitung dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} \\
 &= \frac{1325993}{\sqrt{(1225675)(1447238)}} \\
 &= \frac{1325993}{\sqrt{1773843435650}} \\
 &= \frac{1325993}{13318571} \\
 &= 0,995
 \end{aligned}$$

Dengan demikian hasil Korelasi Product Moment yang diperoleh adalah sebesar 0,995. Kemudian disesuaikan dengan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi, yaitu termasuk kepada kategori Sangat Kuat, dengan hal ini maka terdapat hubungan korelasi antara Pengaruh Inovasi SIPILA Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.

### Uji Hipotesis (Uji t)

$$\begin{aligned}t &= \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}} \\&= \frac{0,995 \sqrt{100 - 2}}{\sqrt{1 - 0,995^2}} \\&= \frac{9,849}{0,099} \\&= 9,948\end{aligned}$$

Dari hasil di atas, dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 9,948. Sedangkan harga  $t_{tabel}$  untuk kesalahan 5% uji dua pihak dengan  $N = 100$  adalah 0,195. Diketahui bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $9,948 \geq 0,195$ ). Dengan hal ini maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara inovasi program SIPILA dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta.

### Koefisien Determinasi

$$\begin{aligned}KD &= r^2 \times 100 \\&= 0,995^2 \times 100 \\&= 99\%\end{aligned}$$

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (inovasi program SIPILA), memberikan pengaruh sebesar 99% terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan publik). Sedangkan sisanya ( $100\% - 99\% = 1\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain.

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai terhadap kualitas pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta dapat disimpulkan bahwa 1) Inovasi pelayanan masuk dalam kategori baik dengan hasil rata-rata hitung nilai sebesar 3,49.

1) Kualitas pelayanan publik masuk dalam kategori baik dengan hasil rata-rata hitung nilai sebesar 3,8. 3) Hasil dari uji hipotesis (uji t) memperoleh sebesar 9,948, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi program SIPILA berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. 4) Koefisiensi korelasi memperoleh nilai sebesar 0,995 dan masuk pada kategori “Sangat Kuat”, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi program SIPILA memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. 5) Koefisiensi determinasi memperoleh nilai sebesar 99%, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi program SIPILA memiliki pengaruh sebesar 99% terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta, sedangkan sisanya yaitu 1% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Ed. Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Suwarno, Y. (2008). *Service Management ed.2*. Jakarta: Andi.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6.
- Mokoginta, C., Dua, I. L., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Jurnal MABP*, 5.