Analisis Kompetensi Pegawai Dan Pemanfaatan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Kepegawaian

Nikmatus Solikah[1], Ratna Dewi Mulyaningtiyas[2]

[1]Kemenag Kab. Tulungagung
[2] Magister Agribisnis, Universitas Islam Kadiri
email: solikahnikmatus@gmail.com

Abstract

This research investigates the contribution of employee competence and the utilization of the State Civil Apparatus Information System (SIASN) to the quality of personnel administration services at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Tulungagung Regency. A quantitative survey approach was employed involving 63 respondents drawn from a population of 1,263 employees. Data were obtained through questionnaires, observation, and documentation and subsequently analyzed using multiple linear regression with SPSS version 21. The descriptive findings indicate that employee competence achieved an average score of 3.85, SIASN utilization reached 3.87, while personnel administration service quality recorded 3.85. These results place all three variables within the good category. Hypothesis testing demonstrates that employee competence and SIASN utilization have a positive influence on service quality, both individually and simultaneously. The coefficient of determination of 0.734 indicates that the two independent variables collectively account for 73.4% of the variation in personnel administration service quality, while the remaining 26.6% is attributable to factors beyond the research model. The findings suggest that improving administrative service quality requires simultaneous development of employee capabilities and effective utilization of digital information systems.

Keywords: *employee competence, SIASN, service quality, personnel administration, public service*

A. Latar Belakang Teoritis

Penyelenggaraan administrasi kepegawaian menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas organisasi pemerintahan. Administrasi kepegawaian tidak hanya berhubungan dengan pengelolaan dokumen dan data aparatur, tetapi juga berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan administratif pegawai serta pemberian kepastian dalam berbagai proses kepegawaian. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan administrasi kepegawaian menjadi salah satu aspek yang perlu memperoleh perhatian dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif.

Mutu suatu pelayanan pada dasarnya dipengaruhi oleh berbagai komponen yang terdapat dalam organisasi. Salah satu unsur yang memiliki posisi strategis adalah sumber daya manusia. Pegawai yang menjalankan fungsi pelayanan dituntut memiliki pengetahuan, kemampuan teknis, keterampilan, serta sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan tugas. Kapasitas tersebut menentukan bagaimana pegawai memahami prosedur, memproses data, memberikan informasi, serta merespons kebutuhan pengguna layanan.

Di samping faktor sumber daya manusia, perkembangan teknologi informasi telah memberikan perubahan terhadap mekanisme administrasi pemerintahan. Digitalisasi memungkinkan proses pengelolaan data dan pelayanan administratif dilakukan secara lebih terintegrasi. Penggunaan sistem informasi juga dapat membantu organisasi meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat akses terhadap informasi, serta memperkuat ketepatan pengelolaan data. Namun, keberhasilan penerapan teknologi tetap bergantung pada kemampuan pegawai sebagai pengguna sistem.

Kondisi tersebut relevan dengan penyelenggaraan administrasi kepegawaian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Sebagai instansi pemerintah, kantor tersebut melaksanakan berbagai aktivitas administrasi yang membutuhkan pengelolaan data aparatur secara sistematis. Pemanfaatan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) menjadi bagian dari dukungan teknologi dalam proses administrasi tersebut. Penerapan SIASN

sekaligus menuntut adanya kemampuan aparatur dalam mengoperasikan dan memanfaatkan sistem sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

Kompetensi pegawai dalam penelitian ini mencerminkan kapasitas aparatur dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan kemampuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki. Ketiga komponen tersebut mempunyai keterkaitan dalam menentukan kualitas pelaksanaan tugas. Kemampuan berkaitan dengan kapasitas memahami dan menyelesaikan pekerjaan, keterampilan berhubungan dengan kecakapan dalam melaksanakan tugas, sedangkan sikap menggambarkan perilaku pegawai dalam menjalankan tanggung jawab pelayanan.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85 dan berada pada kategori baik. Indikator kemampuan menunjukkan nilai tertinggi, yaitu 3,92. Temuan tersebut menggambarkan bahwa pegawai secara umum memiliki kapasitas yang memadai dalam melaksanakan tugas administrasi kepegawaian. Kemampuan yang baik dapat menjadi modal penting dalam menghadapi pekerjaan administratif yang membutuhkan ketelitian dan pemahaman terhadap prosedur.

Walaupun demikian, pengembangan kompetensi tetap diperlukan karena tuntutan pekerjaan administrasi terus mengalami perubahan. Peningkatan penggunaan teknologi dalam pekerjaan menuntut pegawai tidak hanya memahami prosedur administratif, tetapi juga mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan sistem digital. Dengan demikian, peningkatan kompetensi perlu diarahkan pada penguatan pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan adaptasi, serta sikap kerja yang mendukung pelayanan.

Selain kompetensi, SIASN menjadi faktor yang relevan dalam mendukung kualitas administrasi kepegawaian. Sistem informasi tersebut digunakan untuk membantu pengelolaan informasi aparatur secara terintegrasi. Melalui pemanfaatan sistem, pegawai dapat memperoleh akses terhadap data yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas administratif. Keberadaan sistem juga dapat membantu mengurangi ketergantungan terhadap proses manual yang berpotensi membutuhkan waktu lebih lama.

Pemanfaatan SIASN dalam penelitian ini dikaji melalui enam aspek, yaitu aksesibilitas sistem, kelengkapan dan akurasi data, pemanfaatan fitur, transparansi administrasi, dukungan terhadap pengambilan keputusan, dan keamanan data. Keenam aspek tersebut menunjukkan dimensi yang diperlukan agar sistem informasi dapat memberikan manfaat secara optimal bagi organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan SIASN memperoleh nilai rata-rata 3,87 dan termasuk dalam kategori baik. Aksesibilitas sistem menjadi indikator dengan nilai paling tinggi, yaitu 4,01. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan pegawai dalam memperoleh akses terhadap sistem menjadi salah satu aspek yang telah berjalan dengan baik. Kemudahan tersebut memberikan dukungan terhadap pelaksanaan pekerjaan administrasi.

Akan tetapi, optimalisasi SIASN tidak hanya bergantung pada kemudahan akses. Kualitas data, pemanfaatan fitur, transparansi, keamanan, dan kemampuan sistem dalam mendukung pengambilan keputusan juga perlu diperhatikan. Data yang tidak lengkap atau kurang akurat dapat menghambat proses administrasi, sedangkan keterbatasan penguasaan fitur dapat menyebabkan sistem belum dimanfaatkan secara maksimal. Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian dalam penelitian ini merupakan variabel yang mencerminkan kondisi pelayanan yang diterima oleh pengguna. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Kelima aspek tersebut digunakan untuk menggambarkan sejauh mana pelayanan administrasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara baik.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kepegawaian memperoleh rata-rata 3,85 sehingga berada pada kategori baik. Indikator jaminan memperoleh skor paling tinggi, yaitu 4,11. Hal tersebut memperlihatkan adanya tingkat kepercayaan dan kepastian yang relatif baik dalam proses pelayanan administrasi kepegawaian.Indikator kepedulian juga memperoleh nilai relatif tinggi, yaitu 4,06.

Temuan ini menggambarkan bahwa perhatian pegawai terhadap pengguna layanan telah berjalan dengan cukup baik. Pemberian informasi, bantuan dalam memahami prosedur, serta sikap pegawai ketika berinteraksi dengan pengguna merupakan bagian yang mendukung terciptanya pelayanan berkualitas.

Sementara itu, aspek keandalan memperoleh nilai 3,41 dan menjadi indikator dengan skor terendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa konsistensi penyelesaian pelayanan masih dapat ditingkatkan. Dalam praktiknya, terdapat proses administrasi yang membutuhkan pemeriksaan dan verifikasi data sebelum dapat diselesaikan. Tahapan tersebut diperlukan untuk menjaga ketepatan data, tetapi pada sisi lain dapat memengaruhi waktu penyelesaian pelayanan.

Keterkaitan antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan dapat dilihat dari peran aparatur sebagai pelaksana langsung pelayanan. Pegawai yang mempunyai kompetensi memadai akan lebih mudah memahami ketentuan, menjalankan prosedur, mengidentifikasi kesalahan, serta menyelesaikan persoalan administrasi. Kompetensi yang baik pada akhirnya dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih tepat dan efektif.

Demikian pula dengan pemanfaatan SIASN. Sistem informasi yang digunakan secara optimal dapat membantu pegawai memperoleh data dan informasi secara lebih terstruktur. Kecepatan akses terhadap informasi dan tersedianya data yang lebih terintegrasi dapat membantu memperlancar pekerjaan administrasi. Dengan demikian, sistem informasi mempunyai potensi untuk memperkuat kualitas pelayanan apabila didukung oleh kemampuan pengguna yang memadai.

Atas dasar pemikiran tersebut, penelitian ini memusatkan perhatian pada pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan SIASN terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Permasalahan penelitian diarahkan pada pengujian pengaruh kedua variabel bebas tersebut, baik secara individual maupun bersama-sama. Tujuan penelitian juga disusun untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan SIASN terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kompetensi pegawai dan pemanfaatan SIASN secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

H2: Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

H3: Pemanfaatan SIASN berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

Rumusan hipotesis tersebut menjadi dasar dalam menguji hubungan antara kompetensi pegawai, pemanfaatan SIASN, dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pemilihan pendekatan tersebut disesuaikan dengan tujuan penelitian yang berorientasi pada pengukuran pengaruh antarvariabel menggunakan data numerik. Data yang diperoleh dari responden selanjutnya diolah melalui prosedur statistik untuk memperoleh gambaran empiris mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Pelaksanaan penelitian berlangsung pada Juli sampai Agustus 2026. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan fokus kajian, terutama dalam penerapan SIASN sebagai salah satu sistem yang mendukung administrasi kepegawaian.

Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang berjumlah 1.263 orang. Berdasarkan penetapan sampel sebesar 5% dari populasi, diperoleh 63 responden sebagai sampel penelitian. Responden dipilih dari pegawai yang mempunyai keterkaitan dengan pelaksanaan administrasi kepegawaian dan penggunaan SIASN. Penelitian melibatkan tiga variabel. Kompetensi pegawai ditetapkan sebagai variabel bebas pertama (X1), pemanfaatan SIASN sebagai variabel bebas kedua (X2), dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian sebagai variabel terikat (Y).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui instrumen kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan sumber tertulis yang relevan dengan penelitian. Pengujian instrumen meliputi uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan program SPSS versi 21.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui kecenderungan tanggapan responden melalui nilai rata-rata setiap variabel dan indikator. Selanjutnya, regresi linear berganda digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan SIASN terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Model analisis yang digunakan dapat dinyatakan dalam bentuk:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e}$$

Keterangan:
Y = kualitas pelayanan administrasi kepegawaian
a = konstanta
b_1 = koefisien regresi kompetensi pegawai
b_2 = koefisien regresi pemanfaatan SIASN
X_1 = kompetensi pegawai
X_2 = pemanfaatan SIASN
e = kesalahan pengganggu

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen serta pengaruh keduanya secara simultan. Selanjutnya, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel kompetensi pegawai dan pemanfaatan SIASN dalam menerangkan perubahan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

C. Hasil Dan Pembahasan

Analisis terhadap kompetensi pegawai menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,85. Nilai tersebut termasuk dalam kategori baik dan menunjukkan bahwa secara umum aparatur pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung telah memiliki kompetensi yang mendukung pelaksanaan pekerjaan. Dari tiga indikator yang digunakan, kemampuan memperoleh nilai rata-rata paling tinggi, yakni 3,92. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pegawai relatif mampu memahami dan melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Kemampuan tersebut sangat dibutuhkan dalam pekerjaan administrasi kepegawaian yang berhubungan dengan prosedur, data, dokumen, serta ketentuan administratif.

Keterampilan memperoleh nilai rata-rata 3,80, sedangkan sikap berada pada nilai 3,82. Kedua aspek tersebut juga termasuk kategori baik. Keterampilan menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya penggunaan sistem informasi dalam pekerjaan. Pegawai dituntut mampu memadukan keterampilan administratif dengan kemampuan menggunakan teknologi. Sikap kerja juga menjadi komponen penting dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang menunjukkan tanggung jawab, ketelitian, dan orientasi terhadap kebutuhan pengguna akan lebih mampu menerapkan kompetensinya dalam situasi pelayanan. Dengan demikian, kompetensi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga menyangkut bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa kompetensi aparatur telah menjadi salah satu modal pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian. Namun, pengembangan kompetensi tetap perlu dilaksanakan secara berkelanjutan. Perubahan kebijakan, perkembangan teknologi, dan tuntutan pelayanan mengharuskan pegawai terus memperbarui pengetahuan dan keterampilan.

Pemanfaatan SIASN memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,87 dan berada dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi telah memberikan dukungan terhadap aktivitas administrasi kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Aksesibilitas sistem menjadi indikator dengan nilai tertinggi sebesar 4,01. Tingginya nilai tersebut menunjukkan bahwa pegawai relatif mudah memperoleh akses terhadap sistem ketika melaksanakan pekerjaan. Kemudahan akses dapat membantu mengurangi hambatan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Namun, efektivitas pemanfaatan sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek

akses. Kelengkapan serta akurasi data juga mempunyai posisi penting karena administrasi kepegawaian membutuhkan informasi yang tepat. Kesalahan dalam data dapat menimbulkan persoalan pada proses administratif berikutnya. Pemanfaatan fitur juga perlu terus ditingkatkan. Penguasaan fitur yang tersedia memungkinkan pegawai menggunakan sistem sesuai kebutuhan pekerjaan sehingga proses administratif dapat dilakukan dengan lebih efisien.

Dalam konteks tersebut, pelatihan dan pendampingan penggunaan sistem menjadi bagian penting dari optimalisasi SIASN. Aspek transparansi administrasi, dukungan pengambilan keputusan, dan keamanan data juga merupakan bagian dari pemanfaatan SIASN. Ketiganya menunjukkan bahwa sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyimpanan data, tetapi juga menjadi instrumen pendukung tata kelola administrasi yang lebih sistematis.

Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85 dan termasuk kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengguna secara umum telah memenuhi standar yang relatif baik berdasarkan indikator yang digunakan. Nilai tertinggi terdapat pada indikator jaminan, yaitu 4,11. Tingginya skor tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan relatif merasakan adanya kepastian dalam proses pelayanan. Kejelasan prosedur dan informasi menjadi faktor yang mendukung munculnya rasa percaya terhadap pelayanan.

Kepedulian memperoleh nilai 4,06. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perhatian pegawai terhadap pengguna layanan telah berlangsung dengan cukup baik. Interaksi yang komunikatif dan kesediaan memberikan bantuan dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif. Bukti fisik memperoleh nilai 3,87 dan daya tanggap sebesar 3,82. Kedua indikator tersebut berada dalam kategori baik. Meskipun demikian, peningkatan kecepatan respons terhadap kebutuhan pengguna masih dapat dilakukan untuk memperkuat kualitas pelayanan.

Keandalan menjadi indikator dengan nilai paling rendah, yaitu 3,41. Hal tersebut mengindikasikan bahwa aspek konsistensi dan ketepatan penyelesaian pelayanan masih membutuhkan perhatian. Beberapa proses administrasi memerlukan verifikasi dan pemeriksaan data sehingga waktu penyelesaian dapat menjadi lebih panjang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu memperhatikan keseimbangan antara kecepatan dan ketelitian. Proses yang cepat tetapi menghasilkan kesalahan data tentu tidak dapat disebut sebagai pelayanan berkualitas. Sebaliknya, ketelitian juga perlu disertai upaya mempercepat proses agar pengguna tidak mengalami keterlambatan yang tidak diperlukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur mempunyai hubungan dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan. Pegawai dengan kompetensi yang memadai memiliki kemampuan lebih baik dalam memahami tugas dan prosedur. Kondisi tersebut dapat membantu mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan administrasi dan meningkatkan ketepatan penyelesaian pekerjaan. Kompetensi juga memungkinkan pegawai lebih mudah menyesuaikan diri ketika menghadapi permasalahan dalam proses pelayanan.

Kemampuan teknis juga menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pekerjaan berbasis sistem informasi. Pegawai yang mempunyai keterampilan memadai akan lebih mudah memanfaatkan SIASN untuk menunjang proses administrasi. Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai tidak hanya memberikan dampak pada kemampuan administratif, tetapi juga mendukung adaptasi terhadap digitalisasi pelayanan. Sementara itu, sikap kerja turut memberikan kontribusi terhadap pelayanan. Pelayanan administrasi membutuhkan pegawai yang bertanggung jawab, teliti, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, kompetensi pegawai perlu dikembangkan secara menyeluruh dengan memperhatikan aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap.

Pemanfaatan SIASN menunjukkan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan dan

penggunaan sistem informasi dapat memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas proses administrasi. Salah satu manfaat utama SIASN adalah memberikan kemudahan dalam memperoleh dan mengelola informasi aparatur. Data yang tersedia melalui sistem dapat membantu pegawai melaksanakan pekerjaan secara lebih terstruktur. Proses yang sebelumnya membutuhkan pengelolaan manual dapat didukung dengan mekanisme digital sehingga pekerjaan menjadi lebih sistematis.

Aksesibilitas yang memperoleh skor tinggi juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem telah memberikan manfaat bagi pegawai. Akan tetapi, kemudahan akses perlu diimbangi dengan kualitas data dan kemampuan pengguna. Apabila pegawai belum memahami fungsi sistem secara optimal, manfaat teknologi belum tentu dapat diperoleh secara maksimal.

Pemanfaatan SIASN juga mempunyai keterkaitan dengan transparansi administrasi. Sistem yang digunakan secara tepat dapat membantu proses administrasi menjadi lebih terdokumentasi dan terstruktur. Hal tersebut dapat mendukung kepastian pelayanan serta memudahkan proses penelusuran informasi sesuai dengan kewenangan pengguna. Dengan demikian, optimalisasi SIASN perlu disertai peningkatan kompetensi digital aparatur. Pelatihan, pendampingan, dan dukungan teknis menjadi langkah yang dapat dilakukan untuk memastikan sistem dapat digunakan secara efektif dalam mendukung pelayanan administrasi kepegawaian.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan pemanfaatan SIASN memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil interaksi antara kapasitas aparatur dan dukungan teknologi informasi.

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,734 menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan pemanfaatan SIASN secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 73,4% variasi kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Sementara itu, sebesar 26,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi bagian dari model penelitian. Besarnya kontribusi tersebut memperlihatkan bahwa kedua variabel mempunyai posisi penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Kompetensi pegawai berperan melalui kemampuan manusia dalam menjalankan pekerjaan, sedangkan SIASN menyediakan dukungan sistem dalam pengelolaan informasi dan proses administrasi.

Hubungan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dan teknologi perlu dilaksanakan secara beriringan. Sistem informasi yang baik tidak akan memberikan hasil maksimal apabila pengguna tidak memiliki kemampuan yang memadai. Sebaliknya, pegawai yang kompeten juga memerlukan sistem kerja yang mendukung agar kapasitas yang dimiliki dapat diterapkan secara optimal.

Implikasi dari temuan tersebut adalah perlunya strategi peningkatan kualitas pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada pembaruan sistem, tetapi juga pada peningkatan kemampuan aparatur. Pelatihan penggunaan SIASN, pembinaan secara berkelanjutan, penguatan keterampilan administratif, dan peningkatan kemampuan adaptasi terhadap teknologi dapat menjadi bagian dari strategi tersebut. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung juga perlu memastikan tersedianya sarana pendukung yang memadai. Infrastruktur teknologi, akses sistem, dukungan teknis, dan pemeliharaan kualitas data merupakan unsur yang dapat memperkuat efektivitas penggunaan SIASN.

Secara keseluruhan, penelitian memperlihatkan bahwa integrasi antara manusia dan teknologi merupakan faktor penting dalam mendukung pelayanan administrasi kepegawaian. Peningkatan kualitas aparatur yang disertai pemanfaatan sistem informasi secara optimal akan menciptakan kondisi yang lebih mendukung bagi terselenggaranya pelayanan yang efektif, akurat, transparan, dan responsif.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai dan pemanfaatan SIASN memiliki peranan positif dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Secara deskriptif, kompetensi

pegawai memperoleh nilai rata-rata 3,85, pemanfaatan SIASN sebesar 3,87, sedangkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian mencapai 3,85. Seluruh variabel berada pada kategori baik. Pada variabel kompetensi, indikator kemampuan menjadi aspek dengan nilai tertinggi, sedangkan pada pemanfaatan SIASN aksesibilitas sistem memperoleh nilai paling tinggi. Pada kualitas pelayanan, indikator jaminan memperoleh skor tertinggi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan, keterampilan, dan sikap kerja aparatur dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan.

Pemanfaatan SIASN juga memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Penggunaan sistem yang mudah diakses dan dimanfaatkan secara optimal dapat membantu proses administrasi menjadi lebih sistematis dan mendukung penyediaan pelayanan yang lebih baik. Secara bersama-sama, kompetensi pegawai dan pemanfaatan SIASN memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Nilai R^2 sebesar 0,734 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 73,4% variasi kualitas pelayanan, sedangkan 26,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil tersebut, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan dengan mengembangkan kompetensi aparatur sekaligus mengoptimalkan pemanfaatan SIASN. Kedua aspek tersebut perlu dipandang sebagai satu kesatuan karena kesiapan sumber daya manusia dan efektivitas teknologi saling mendukung dalam penyelenggaraan administrasi kepegawaian.

E. Referensi

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2019.

Dwiyanto, Agus. *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2020.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2021.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Depok: Rajawali Pers, 2017.