

TESIS

Pengaruh Mindset dan Kompetensi terhadap Digitalisasi Pelayanan dan
Pencegahan Fraud pada Disdukcapil Toraja Utara

ABRAHAM SALEH

8160302251003



PROGRAM PASCASARJANA

MAGISTER MANAJEMEN (MM)

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA PAULUS

MAKASSAR

2026

PERSETUJUAN PROPOSAL TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Mindset dan Kompetensi terhadap Digitalisasi Pelayanan dan Pencegahan Fraud pada Disdukcapil Toraja Utara

Nama Mahasiswa : Abraham Saleh

NIM : 8160302251003

Program Studi : Magister Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Nama Pembimbing :1. Dr. Sita Y. Sabandar, SE., MM. Ak

:2. Dr. Manuel A. Todingbua' SE., M.Si.

Pembimbing I (Dr. Sita Y. Sabandar, SE., MM. Ak)

Pembimbing II (Dr. Manuel A. Todingbua' SE., M.Si)

Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Manajemen

(Prof. Dr H. Baharuddin, M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENGARUH MINDSET DAN KOMPETENSI TERHADAP DIGITALISASI PELAYANAN DAN PENCEGAHAN FRAUD PADA DISDUKCAPILL TORAJA UTARA

Disusun dan diajukan oleh :

ABRAHAM SALEH

NIM: 8160302251003

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tugas Akhir

Pada tanggal 08 Juli 2026

Yang dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Dr. Sita Y. Sabandar, SE., MM. Ak. Dr. Manuel A. Todingbua' SE., M.Si

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Kristen Indonesia Paulus,

Prof. Dr. H. Baharuddin, M.Si

Prof Dr. Ir, Yoel Pasae ST., MT

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Abraham Saleh
Nomor Induk Mahasiswa	: 8160302251003
Program Studi	: Magister Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen SDM

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul “Pengaruh Mindset Dan Kompetensi Terhadap Digitalisasi Pelayanan Dan Pencegahan Fraud Pada Disdukcapill Toraja Utara ” adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan terhadap penulis aslinya.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik Tugas Akhir ini yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Dengan demikian, berarti bahwa gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia Paulus Makassar batal saya terima.

Makasar, Juni 2026
Yang membuat pernyataan,

Abraham Saleh
NIM 8160302251003

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mindset dan kompetensi pegawai terhadap digitalisasi pelayanan kependudukan serta pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk menguji hubungan antarvariabel yang terdiri atas mindset, kompetensi, digitalisasi pelayanan, dan pencegahan fraud. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara yang berjumlah 46 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (sensus) sehingga seluruh populasi dijadikan responden penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan analisis mediasi dengan bantuan program IBM SPSS Statistics.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mindset dan kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap digitalisasi pelayanan kependudukan. Digitalisasi pelayanan juga berpengaruh positif terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan. Selain itu, mindset dan kompetensi pegawai terbukti berpengaruh positif terhadap pencegahan fraud baik secara langsung maupun tidak langsung melalui digitalisasi pelayanan sebagai variabel mediasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia yang memiliki pola pikir adaptif dan kompetensi yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan mindset dan kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat upaya pencegahan fraud pada administrasi kependudukan.

Kata Kunci: *mindset, kompetensi pegawai, digitalisasi pelayanan, pencegahan fraud, administrasi kependudukan.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of employee mindset and competence on the digitalization of population administration services and the prevention of population document fraud at the Department of Population and Civil Registration of North Toraja Regency. The study employed a quantitative approach with an associative research design to examine the relationships among employee mindset, employee competence, service digitalization, and fraud prevention. The population consisted of all employees of the Department of Population and Civil Registration of North Toraja Regency, totaling 46 individuals. A saturated sampling technique (census) was applied, whereby all members of the population were selected as research respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistics, instrument testing, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and mediation analysis with the assistance of IBM SPSS Statistics software.

The results indicate that employee mindset and competence have a positive effect on the digitalization of population administration services. Furthermore, service digitalization has a positive effect on the prevention of population document fraud. Employee mindset and competence were also found to positively influence fraud prevention, both directly and indirectly through service digitalization as a mediating variable. These findings suggest that the success of digital transformation in public services is determined not only by the technology employed but also by the readiness of human resources characterized by adaptive mindsets and adequate competencies. Therefore, enhancing employee mindset and competence is essential for improving public service quality and strengthening fraud prevention efforts in population administration.

Keywords: employee mindset, employee competence, service digitalization, fraud prevention, population administration.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “PENGARUH MINDSET DAN KOMPETENSI TERHADAP DIGITALISASI PELAYANAN DAN PENCEGAHAN FRAUD PADA DISDUKCAPIL TORAJA UTARA”. Tujuan penulisan ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi Manajemen Universitas Kristen Indonesia Paulus Makassar.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sita Y. Sabandar, SE., MM. Ak dan. Dr. Manuel A Todingbua', SE, M.Si selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan ilmu, pengarahan, dan bimbingan berharga dalam menyusun proposal ini.
2. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan doa yang tiada henti dalam penyusunan proposal ini.
3. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian lebih baik dimasa yang akan datang.

Makassar, Juni 2026

Abraham Saleh

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PROPOSAL TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat teoritis	4
1.4.2 Manfaat praktis.....	4
1.4.3 Manfaat kebijakan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Teori-teori Terkait Penelitian.....	6
2.1 1 Mindset.....	6
2.1.2 Mindset dalam perspektif reformasi birokrasi	6
2.3 Digitalisasi Pelayanan	8
2.3.1 Teori e-government.....	8
2.3.2 Digitalisasi pelayanan dalam perspektif regulasi	12
2.4 Fraud Dokumen Kependudukan	13
2.4.1 Teori fraud triangle (donald cressey)	13
2.4.2 Pencegahan fraud dalam perspektif regulasi	15
2.5 Penelitian Terdahulu	16
2.6 Kerangka Konseptual	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	23

3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Jenis dan Sumber Data	24
3.4.1 Data primer.....	24
3.4.2 Data sekunder.....	24
3.5 Teknik pengumpulan data	24
3.5.1 Kuesioner	24
3.5.2 Dokumentasi	25
3.5.3 Studi pustaka	25
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.7 Instrumen Penelitian.....	26
3.8 Uji Instrumen Penelitian	27
3.8.2 Uji reliabilitas.....	27
3.8.1 Uji validitas	27
3.9 Teknik Analisis Data.....	27
3.9.1 Analisis statistik deskriptif.....	27
3.9.2 Uji asumsi klasik	28
3.9.3 Analisis regresi linear berganda	28
3.9.4 Koefisien Determinasi (R^2)	29
3.10 Uji Hipotesis	29
3.10.1 Uji parsial (Uji t)	29
3.10.2 Uji simultan (Uji F).....	30
3.10.3 Uji mediasi	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.2 Karakteristik responden	33
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	35
4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	38
4.4.1 Uji validitas	38
4.4.2 Uji reliabilitas.....	39
4.5 Hasil uji asumsi klasik	40

4.5.1 Uji normalitas.....	41
4.5.2 Uji multikolinearitas	42
4.5.3 Uji heteroskedastisitas.....	43
4.5.4 kesimpulan uji asumsi klasik	44
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.6.1 Model regresi I	44
4.6.2 Model Regresi II	46
4.7 Pengujian Hipotesis.....	49
4.7.1 Uji parsial (Uji t)	49
4.7.2 Uji Simultan (Uji F)	53
4.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	53
4.8 Pembahasan.....	55
4.8.1 Pengaruh mindset terhadap digitalisasi pelayanan kependudukan	55
4.8.2 Pengaruh kompetensi pegawai terhadap digitalisasi pelayanan kependudukan	57
4.8.3 Pengaruh mindset terhadap pencegahan <i>fraud</i> dokumen kependudukan	58
4.8.4 Pengaruh kompetensi pegawai terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan	59
4.8.5 Pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan	60
4.8.6 Analisis peran mindest digitalisasi pelayanan kependudukan	63
4.9 Implikasi Penelitian.....	64
4.9.1 Implikasi Teoritis	65
4.9.2 Implikasi Praktis	66
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Implikasi Manajerial	70
5.3 Saran.....	71
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	72
Daftar Pustaka	73
Lampiran-lampiran.....	74

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan salah satu agenda strategis pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk mengadopsi sistem pelayanan berbasis digital guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai sarana reformasi birokrasi yang mampu mempercepat proses pelayanan dan meminimalisir praktik-praktik penyimpangan.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, digitalisasi pelayanan kependudukan menjadi sangat penting mengingat instansi ini memiliki peran strategis dalam pengelolaan data kependudukan yang menjadi dasar berbagai kebijakan publik. Pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai beralih ke sistem digital, seperti penerbitan dokumen kependudukan berbasis sistem informasi yang terintegrasi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.

Namun demikian, keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, khususnya mindset dan kompetensi pegawai. Mindset pegawai yang adaptif terhadap perubahan teknologi menjadi kunci utama dalam menerima dan mengimplementasikan sistem digital. Pegawai dengan pola pikir terbuka (*growth mindset*) cenderung lebih mudah beradaptasi terhadap inovasi, sedangkan pegawai dengan pola pikir tetap (*fixed mindset*) berpotensi menjadi hambatan dalam proses transformasi digital.

Selain *mindset*, kompetensi pegawai juga memegang peranan penting dalam keberhasilan digitalisasi pelayanan. Kompetensi yang dimaksud meliputi kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem digital, kemampuan analitis

dalam mengelola data, serta kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan kompetensi dapat menyebabkan penggunaan sistem digital tidak optimal, bahkan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengelolaan data kependudukan.

Di sisi lain, digitalisasi pelayanan kependudukan juga memiliki peran strategis dalam pencegahan fraud dokumen kependudukan. Fraud dalam administrasi kependudukan dapat berupa pemalsuan dokumen, manipulasi data, penyalahgunaan wewenang, maupun praktik percaloan. Implementasi sistem digital yang terintegrasi diharapkan mampu menutup celah terjadinya fraud melalui peningkatan sistem pengawasan, transparansi data, serta pencatatan yang terdokumentasi secara sistematis.

Meskipun demikian, keberhasilan digitalisasi dalam mencegah fraud tidak dapat dilepaskan dari kualitas sumber daya manusia yang mengelola sistem tersebut. Pegawai yang memiliki mindset yang baik dan kompetensi yang tinggi akan lebih mampu menjalankan sistem secara optimal serta menjaga integritas dalam pelayanan. Sebaliknya, rendahnya mindset dan kompetensi pegawai dapat membuka peluang terjadinya penyimpangan meskipun sistem digital telah diterapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa mindset dan kompetensi pegawai merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan digitalisasi pelayanan serta pencegahan fraud dokumen kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis secara empiris pengaruh kedua variabel tersebut terhadap keberhasilan digitalisasi pelayanan serta implikasinya terhadap pencegahan fraud pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Administrasi kependudukan merupakan sektor yang rentan terhadap berbagai bentuk fraud, baik yang dilakukan oleh oknum internal maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu bentuk fraud yang sering ditemukan adalah pemalsuan atau manipulasi data kependudukan untuk memperoleh keuntungan

tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya penerapan sistem pelayanan berbasis digital yang mampu meningkatkan akurasi data, transparansi proses pelayanan, serta memperkuat pengawasan terhadap setiap perubahan data kependudukan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah mindset pegawai berpengaruh terhadap keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara?
2. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara?
3. Apakah digitalisasi pelayanan kependudukan berpengaruh terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara?
4. Apakah mindset pegawai berpengaruh terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara?
5. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh mindset pegawai terhadap keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

3. Menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan kependudukan terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.
4. Menganalisis pengaruh mindset pegawai terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.
5. Menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen publik. Secara spesifik, penelitian ini memperkaya kajian mengenai peran mindset dan kompetensi pegawai dalam mendukung keberhasilan transformasi digital serta implikasinya terhadap pencegahan fraud dalam sektor pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan dan pengendalian fraud di instansi pemerintah.

1.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Secara khusus, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam:

1. Mengembangkan strategi peningkatan mindset pegawai yang adaptif terhadap perubahan teknologi
2. Meningkatkan kompetensi pegawai dalam pengelolaan sistem digital
3. Mengoptimalkan implementasi digitalisasi pelayanan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan

4. Memperkuat upaya pencegahan fraud dokumen kependudukan melalui sistem yang lebih transparan dan terintegrasi

1.4.3 Manfaat kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan, baik di tingkat instansi maupun pemerintah daerah, dalam merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan transformasi digital pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat mendukung penyusunan kebijakan dalam penguatan sistem pengendalian internal serta pencegahan fraud pada administrasi kependudukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori-teori Terkait Penelitian

2.1.1 Mindset

Mindset merupakan pola pikir yang dimiliki individu dalam merespons perubahan, tantangan, dan peluang yang dihadapi dalam lingkungan kerja. Mindset berperan penting dalam menentukan bagaimana individu memandang suatu perubahan, termasuk dalam menghadapi transformasi digital dalam organisasi.

Dalam konteks organisasi, mindset terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu *growth mindset* dan *fixed mindset*. Growth mindset mencerminkan pola pikir yang terbuka terhadap pembelajaran, inovasi, dan perubahan, sehingga individu dengan mindset ini cenderung lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi. Sebaliknya, fixed mindset menunjukkan kecenderungan untuk mempertahankan cara kerja lama dan resistensi terhadap perubahan (Dweck, 2016).

Dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik, mindset pegawai menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan adopsi teknologi. Pegawai dengan mindset adaptif akan lebih mudah menerima sistem digital, meningkatkan efektivitas kerja, serta mendukung inovasi pelayanan.

2.1.1.1 Teori *growth mindset*

Dweck menjelaskan bahwa *growth mindset* adalah keyakinan bahwa kemampuan individu dapat berkembang melalui pembelajaran, pengalaman, dan usaha yang berkelanjutan (Dweck, 2016). Individu dengan *growth mindset* cenderung lebih adaptif terhadap perubahan dan lebih siap menerima inovasi dibandingkan individu yang memiliki fixed mindset.

2.1.1.2 Mindset dalam perspektif reformasi birokrasi

Mindset atau pola pikir aparatur sipil negara merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan reformasi birokrasi dan transformasi organisasi. Perubahan mindset diperlukan agar aparatur mampu beradaptasi dengan perubahan

lingkungan strategis, perkembangan teknologi, serta tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks.

Dalam sektor pemerintahan, pentingnya perubahan mindset telah ditegaskan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025. Regulasi tersebut menekankan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi tidak hanya ditentukan oleh perubahan sistem dan prosedur, tetapi juga oleh perubahan pola pikir (mindset) dan budaya kerja (culture set) aparatur negara.

Melalui reformasi birokrasi, aparatur diharapkan memiliki pola pikir yang profesional, inovatif, berintegritas, berorientasi pelayanan, serta mampu mendukung transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, mindset menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan di instansi pemerintah.

2.2 Kompetensi

2.2.1 Teori kompetensi Spencer dan Spencer (1993)

Kompetensi merupakan kemampuan individu yang mencakup pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap (*attitude*) yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Kompetensi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan interpersonal dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan (Spencer, 1993).

Dalam konteks digitalisasi pelayanan, kompetensi pegawai menjadi aspek yang sangat penting, terutama kompetensi digital (*digital competence*). Kompetensi ini mencakup kemampuan dalam mengoperasikan sistem informasi, mengelola data, serta memahami prosedur pelayanan berbasis teknologi.

Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu mengoptimalkan penggunaan sistem digital, meminimalisir kesalahan, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, rendahnya kompetensi dapat

menghambat implementasi digitalisasi dan menurunkan efektivitas pelayanan.

2.2.2 Kompetensi aparatur sipil negara

Kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif. Dalam organisasi sektor publik, kompetensi aparatur menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan yang profesional dan berkualitas.

Pentingnya kompetensi ASN ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara yang menyatakan bahwa pengembangan kompetensi merupakan hak sekaligus kewajiban ASN dalam rangka meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 mengatur bahwa setiap ASN wajib mengembangkan kompetensi secara berkelanjutan sesuai kebutuhan organisasi dan perkembangan teknologi.

Dengan demikian, kompetensi aparatur tidak hanya diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan, tetapi juga untuk mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan dan pencegahan fraud dalam organisasi pemerintah.

2.3 Digitalisasi Pelayanan

2.3.1 Teori e-government

Menurut World Bank (Bank, 2016), E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat.

Pengertian e-government

E-Government adalah transformasi proses pemerintahan dari sistem konvensional (manual) menuju sistem digital dengan memanfaatkan internet, aplikasi, database, jaringan komputer, dan teknologi informasi lainnya. Tujuannya adalah memberikan

pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, murah, dan berkualitas kepada masyarakat.

Dalam konteks administrasi kependudukan, E-Government diwujudkan melalui pelayanan digital seperti pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya yang dapat diakses melalui sistem informasi kependudukan secara elektronik.

Tujuan e-government

Penerapan E-Government bertujuan untuk:

1. Meningkatkan efektivitas pelayanan
 - Mempercepat proses pelayanan administrasi.
 - Mengurangi waktu tunggu masyarakat.
 - Mempermudah akses pelayanan kapan saja dan di mana saja.
2. Meningkatkan efisiensi
 - Mengurangi penggunaan kertas (paperless).
 - Menekan biaya operasional pelayanan.
 - Mengurangi pekerjaan yang bersifat administratif dan berulang.
3. Meningkatkan transparansi
 - Masyarakat dapat memantau proses pelayanan.
 - Informasi prosedur, persyaratan, dan biaya pelayanan tersedia secara terbuka.
 - Mengurangi peluang praktik percaloan dan manipulasi data.
4. Meningkatkan akuntabilitas
 - Setiap proses pelayanan tercatat dalam sistem.

- Terdapat jejak digital (*audit trail*) yang dapat ditelusuri.
- Memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai.

Dimensi e-government

Menurut berbagai literatur E-Government, implementasi digitalisasi pemerintahan dapat dilihat melalui beberapa dimensi berikut:

a. Efisiensi pelayanan

Kemampuan sistem digital dalam mempercepat proses kerja dan mengurangi penggunaan sumber daya.

Contoh:

- Pengajuan dokumen kependudukan secara online.
- Verifikasi data otomatis melalui sistem.

b. Kualitas pelayanan

Kemampuan pemerintah memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses.

Contoh:

- Informasi persyaratan dapat diakses melalui website atau aplikasi.
- Status dokumen dapat dipantau secara real-time.

c. Transparansi informasi

Keterbukaan informasi mengenai proses pelayanan.

Contoh:

- Publik dapat mengetahui tahapan pengurusan dokumen.
- Tersedia informasi standar pelayanan dan waktu penyelesaian.

d. Akuntabilitas

Pertanggungjawaban pemerintah terhadap setiap layanan yang diberikan.

Contoh:

- Setiap perubahan data terekam dalam sistem.
- Tersedia riwayat aktivitas pengguna dan petugas.

2.3.1.4. E-Government dan digitalisasi pelayanan kependudukan

Dalam penelitian ini, teori E-Government digunakan untuk menjelaskan variabel Digitalisasi Pelayanan Kependudukan (Y1). Semakin baik penerapan E-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, maka semakin:

- Cepat pelayanan dokumen kependudukan.
- Mudah akses layanan bagi masyarakat.
- Akurat pengelolaan data kependudukan.
- Transparan proses pelayanan.
- Kecil peluang terjadinya fraud atau pemalsuan dokumen.

Dengan demikian, E-Government menjadi landasan teoritis yang menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan kependudukan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat sistem pengendalian terhadap potensi fraud dokumen kependudukan.

Digitalisasi pelayanan publik merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Dalam pelayanan kependudukan, digitalisasi diwujudkan melalui sistem pelayanan berbasis elektronik yang memungkinkan proses administrasi dilakukan secara

cepat, terintegrasi, dan terdokumentasi dengan baik. Indikator keberhasilan digitalisasi meliputi:

1. Kecepatan pelayanan
2. Kemudahan akses
3. Transparansi proses
4. Akurasi data
5. Kepuasan masyarakat

Digitalisasi juga berperan sebagai alat kontrol dalam mencegah penyimpangan melalui sistem yang terintegrasi dan dapat diawasi secara sistematis.

2.3.2 Digitalisasi pelayanan dalam perspektif regulasi

Digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Landasan hukum utama digitalisasi pelayanan publik di Indonesia adalah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini mengamanatkan bahwa seluruh instansi pemerintah wajib menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Selain itu, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, mudah, transparan, dan terjangkau.

Melalui penerapan SPBE dan pelayanan publik berbasis digital, pemerintah diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih responsif, terintegrasi, serta mampu meminimalkan berbagai bentuk penyimpangan dalam proses pelayanan.

2.4 Fraud Dokumen Kependudukan

2.4.1 Teori fraud triangle (donald cressesey)

Fraud dokumen kependudukan merupakan tindakan kecurangan yang dilakukan secara sengaja dalam proses pembuatan, pengelolaan, atau penggunaan dokumen kependudukan. Bentuk fraud dapat berupa pemalsuan dokumen, manipulasi data, penyalahgunaan wewenang, maupun praktik percaloan.

Dalam perspektif manajemen, fraud terjadi karena adanya peluang (*opportunity*), tekanan (*pressure*), dan rasionalisasi (*rationalization*), sebagaimana dijelaskan dalam konsep *fraud triangle* (Donald R. Cressey, 2009). Dalam konteks pelayanan kependudukan, peluang fraud dapat muncul akibat lemahnya sistem pengawasan, kurangnya transparansi, serta rendahnya integritas pegawai i.

Digitalisasi pelayanan diharapkan dapat meminimalisir terjadinya fraud dengan meningkatkan sistem kontrol, transparansi data, serta pencatatan yang terdokumentasi secara sistematis.

Teori Fraud Triangle menjadi landasan utama dalam penelitian yang membahas pencegahan fraud karena mampu menjelaskan penyebab terjadinya tindakan penyimpangan dalam organisasi, termasuk pada pelayanan administrasi kependudukan.

Pressure (Tekanan)

Pressure merupakan dorongan atau tekanan yang dirasakan individu sehingga memotivasi seseorang untuk melakukan kecurangan. Tekanan dapat berasal dari faktor ekonomi, pekerjaan, maupun kebutuhan pribadi.

Contoh tekanan dalam lingkungan pelayanan publik antara lain:

- Target pekerjaan yang tinggi.
- Tuntutan pelayanan yang cepat.
- Masalah keuangan pribadi pegawai.

- Tekanan dari pihak luar untuk mempercepat proses dokumen.
- Keinginan memperoleh keuntungan tambahan.

Dalam konteks pelayanan kependudukan, tekanan dapat muncul ketika terdapat permintaan dari pihak tertentu untuk mempercepat penerbitan dokumen tanpa mengikuti prosedur yang berlaku.

Opportunity (Kesempatan)

Opportunity merupakan peluang yang memungkinkan seseorang melakukan kecurangan karena lemahnya sistem pengendalian dan pengawasan.

Faktor yang menciptakan kesempatan antara lain:

- Pengawasan yang lemah.
- Sistem pelayanan yang masih manual.
- Kurangnya pemisahan tugas.
- Tidak adanya jejak audit (*audit trail*).
- Akses data yang tidak terkontrol.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, peluang fraud dapat berupa manipulasi data kependudukan, penerbitan dokumen tanpa prosedur yang benar, atau perubahan data yang tidak terdokumentasi dengan baik.

Digitalisasi pelayanan berperan penting dalam mengurangi unsur kesempatan ini karena setiap aktivitas pengguna tercatat dalam sistem sehingga lebih mudah diawasi dan ditelusuri.

Rationalization (Rasionalisasi)

Rationalization adalah pembenaran yang dibuat oleh pelaku untuk meyakinkan dirinya bahwa tindakan kecurangan yang dilakukan dapat diterima.

Contoh rasionalisasi yang sering terjadi:

- "Semua orang juga melakukannya."
- "Saya hanya membantu masyarakat."
- "Tidak ada yang dirugikan."
- "Saya bekerja lebih keras sehingga pantas mendapatkan imbalan tambahan."
- "Ini hanya sekali saja."

Rasionalisasi membuat pelaku merasa tindakannya bukan merupakan kesalahan besar sehingga lebih mudah melakukan fraud.

2.4.2 Pencegahan fraud dalam perspektif regulasi

Fraud merupakan tindakan kecurangan yang dilakukan secara sengaja untuk memperoleh keuntungan pribadi atau kelompok yang dapat merugikan organisasi maupun masyarakat. Dalam sektor publik, fraud dapat berupa penyalahgunaan wewenang, manipulasi data, pemalsuan dokumen, maupun tindakan korupsi lainnya.

Upaya pencegahan fraud dalam instansi pemerintah diatur melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). Regulasi ini menegaskan bahwa setiap instansi pemerintah wajib menerapkan sistem pengendalian internal yang memadai guna menjamin tercapainya efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, keandalan pelaporan, pengamanan aset negara, serta ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.

Selain itu, pencegahan fraud juga didukung oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001. Undang-undang tersebut mengatur berbagai bentuk penyalahgunaan kewenangan dan tindakan yang merugikan keuangan negara sebagai bagian dari upaya menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, penerapan digitalisasi pelayanan merupakan salah satu instrumen pengendalian yang dapat memperkuat transparansi, meningkatkan akuntabilitas, mempersempit peluang terjadinya manipulasi data, serta mendukung pencegahan fraud dokumen kependudukan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan empiris untuk mendukung hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian terdahulu juga digunakan untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta kebaruan (novelty) penelitian yang dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rahman dan Suryanto (2019)	Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Publik	Kompetensi aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.
2	Setiawan dan Lestari (2020)	Pengaruh Kompetensi dan Sistem Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Kompetensi pegawai dan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik
3	Pratama (2021)	Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Perspektif E-Government di Indonesia	Digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.
4	Kurniawan dan Puspitasari (2022)	Pengaruh Digitalisasi terhadap Pencegahan Fraud pada Sektor Publik	Digitalisasi berpengaruh positif terhadap pencegahan fraud melalui peningkatan pengawasan dan transparansi sistem pelayanan
5	Susanto dan Meiryani (2019)	The Effect of Internal Control Systems on Fraud Prevention	Sistem pengendalian internal yang baik berpengaruh signifikan terhadap pencegahan fraud dalam organisasi.
6	OECD (2020)	Digital Government Index 2019 Results	Keberhasilan transformasi digital pemerintahan dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, tata kelola, dan kesiapan organisasi dalam mengadopsi teknologi digital.

Analisis Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam organisasi. Penelitian Rahman dan Suryanto (Rahman, A. dan Suryanto, 2019) serta Setiawan dan Lestari (Setiawan, I. dan Lestari, 2020) menunjukkan bahwa kompetensi merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

Di sisi lain, penelitian Pratama (Pratama, 2021) dan OECD (OECD, 2020) menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dalam menerima perubahan dan mengoperasikan sistem digital.

Penelitian Kurniawan dan Puspitasari (Kurniawan, T. dan Puspitasari, 2022) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan transparansi dan memperkuat pengawasan sehingga berkontribusi terhadap pencegahan fraud. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Susanto dan Meiryani (Susanto, 2019) yang menyatakan bahwa sistem pengendalian internal yang baik mampu mengurangi peluang terjadinya fraud dalam organisasi.

Research Gap

Berdasarkan hasil telaah penelitian terdahulu, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan publik tanpa memasukkan variabel mindset sebagai faktor yang memengaruhi digitalisasi pelayanan.
2. Penelitian mengenai digitalisasi pelayanan umumnya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan kajian mengenai peran digitalisasi dalam pencegahan fraud masih relatif terbatas.
3. Penelitian sebelumnya belum banyak menguji peran digitalisasi pelayanan sebagai variabel intervening yang menghubungkan mindset dan kompetensi dengan pencegahan fraud.

4. Belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan mindset, kompetensi, digitalisasi pelayanan, dan pencegahan fraud pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Kebaruan Penelitian (Novelty)

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan model penelitian yang mengintegrasikan faktor sumber daya manusia dan transformasi digital dalam upaya pencegahan fraud.

Novelty penelitian ini meliputi:

1. Menguji pengaruh mindset terhadap digitalisasi pelayanan dan pencegahan fraud pada sektor administrasi kependudukan.
2. Menguji pengaruh kompetensi terhadap digitalisasi pelayanan dan pencegahan fraud secara simultan.
3. Menempatkan digitalisasi pelayanan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara mindset dan kompetensi terhadap pencegahan fraud.
4. Menggunakan objek penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara yang memiliki karakteristik pelayanan publik berbasis data kependudukan yang rentan terhadap risiko fraud dokumen.
5. Memberikan bukti empiris bahwa pencegahan fraud tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menerapkan sistem pelayanan digital yang transparan, akuntabel, dan terintegrasi.

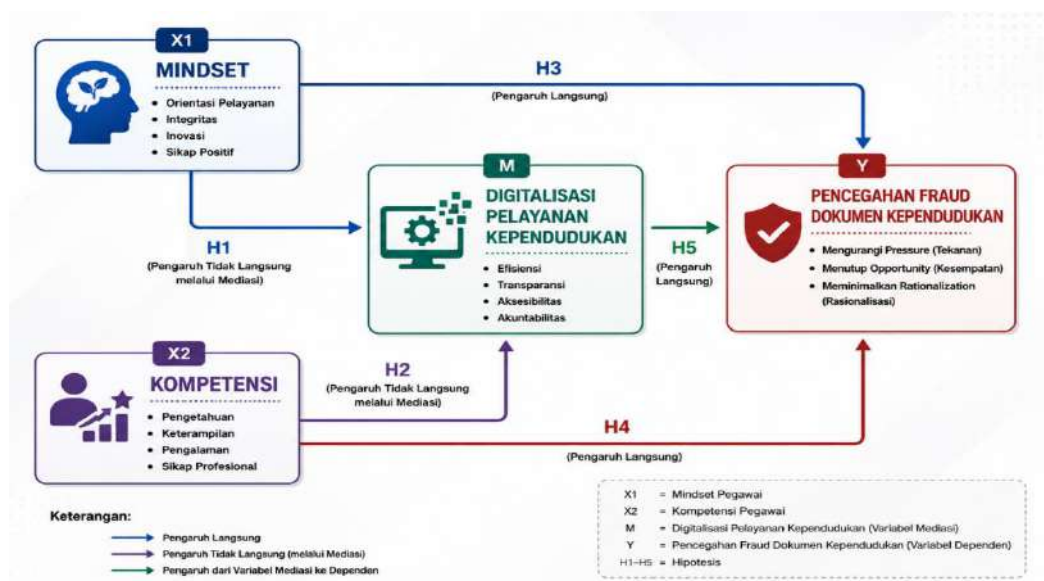
2.6 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menjelaskan bahwa Mindset dan Kompetensi sebagai variabel independen memengaruhi Digitalisasi Pelayanan sebagai variabel intervening dan Pencegahan Fraud sebagai variabel dependen.

Mindset yang baik akan meningkatkan kesiapan pegawai dalam menerima perubahan teknologi dan mendorong keberhasilan digitalisasi pelayanan. Kompetensi yang tinggi akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem digital sehingga mendukung keberhasilan implementasi pelayanan berbasis teknologi.

Digitalisasi pelayanan yang berjalan dengan baik akan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan pengawasan pelayanan sehingga dapat mencegah terjadinya fraud. Selain itu, Mindset dan Kompetensi juga diperkirakan memiliki pengaruh langsung terhadap Pencegahan Fraud.

Berdasarkan hubungan tersebut maka kerangka konseptual penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan:

X1 = Mindset

X2 = Kompetensi

M = Digitalisasi Pelayanan (Variabel Intervening)

Y = Pencegahan Fraud (Variabel Dependen)

Penjelasan Hubungan Antar Variabel

1. Mindset berpengaruh terhadap Digitalisasi Pelayanan.
2. Kompetensi berpengaruh terhadap Digitalisasi Pelayanan.
3. Mindset berpengaruh terhadap Pencegahan Fraud.
4. Kompetensi berpengaruh terhadap Pencegahan Fraud.
5. Digitalisasi Pelayanan berpengaruh terhadap Pencegahan Fraud.
6. Digitalisasi Pelayanan memediasi pengaruh Mindset terhadap Pencegahan Fraud.
7. Digitalisasi Pelayanan memediasi pengaruh Kompetensi terhadap Pencegahan Fraud.

Kerangka konseptual penelitian ini menunjukkan bahwa Mindset Pegawai (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) berpengaruh terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan (Y1). Selanjutnya, Digitalisasi Pelayanan Kependudukan berpengaruh terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan (Y2). Selain melalui digitalisasi sebagai variabel mediasi, Mindset dan Kompetensi juga diasumsikan memiliki pengaruh langsung terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan.

2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dijelaskan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Mindset pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan.

H2: Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan.

H3: Digitalisasi pelayanan kependudukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan.

H4: Mindset pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan.

H5: Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode kuantitatif digunakan karena penelitian bertujuan menguji hubungan dan pengaruh antar variabel secara objektif melalui data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik.

Pendekatan asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh Mindset (X1) dan Kompetensi (X2) terhadap Digitalisasi Pelayanan (M) sebagai variabel intervening (mediasi) serta Pencegahan Fraud (Y) sebagai variabel dependen.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Waktu penelitian dilaksanakan mulai tanggal 9 Mei 2026 sampai dengan 09 JULI 2026.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi perhatian dalam penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara sebanyak 46 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh (sensus), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian.

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 46 responden.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

3.4.2 Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang relevan seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen instansi, laporan resmi, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian.

3.5 Teknik pengumpulan data

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden melalui Google Form.

Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban sebagai berikut:

Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

3.5.2 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian seperti profil instansi, struktur organisasi, jumlah pegawai, surat izin penelitian, surat balasan penelitian, serta dokumentasi penyebaran dan pengisian kuesioner melalui Google Form.

3.5.3 Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai literatur yang relevan seperti buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, peraturan perundang-undangan, dan referensi lainnya yang mendukung penelitian.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Mindset (X1)	Pola pikir pegawai dalam menerima perubahan dan perkembangan teknologi	Keterbukaan terhadap perubahan, kemauan belajar teknologi, adaptasi sistem digital, respon terhadap inovasi, peningkatan kemampuan digital
Kompetensi (X2)	Kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas berdasarkan pengetahuan dan keterampilan	Pengetahuan sistem, keterampilan teknis, ketelitian kerja, problem solving,

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
		penguasaan teknologi
Digitalisasi Pelayanan (M)	Penerapan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik	Kecepatan pelayanan, akurasi data, transparansi pelayanan, kemudahan akses, efisiensi pelayanan
Pencegahan Fraud (Y)	Upaya mencegah terjadinya kecurangan dalam pelayanan publik	Pengawasan dokumen, validasi data, akuntabilitas, keamanan sistem, minimalisasi risiko fraud

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian.

Variabel	Jumlah Item
Mindset (X1)	10
Kompetensi (X2)	10
Digitalisasi Pelayanan (M)	10
Pencegahan Fraud (Y)	10
Total	40 Item

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian.

Pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha.

Kriteria pengambilan keputusan:

- $\text{Alpha} > 0,70 = \text{Reliabel}$
- $\text{Alpha} < 0,70 = \text{Tidak Reliabel}$

3.8.1 Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment.

Kriteria pengambilan keputusan:

- $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{Valid}$
- $\text{Sig.} < 0,05 = \text{Valid}$

3.9 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistics untuk menganalisis data penelitian.

3.9.1 Analisis statistik deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian.

3.9.2 Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.

Kriteria:

- Sig. > 0,05 = Data berdistribusi normal.
- Sig. < 0,05 = Data tidak berdistribusi normal.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen.

Kriteria:

- Nilai Tolerance > 0,10
- Nilai VIF < 10

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Scatterplot.

Kriteria:

- Tidak terdapat pola tertentu pada grafik scatterplot.
- Titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol.

3.9.3 Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Mindset dan Kompetensi terhadap Digitalisasi Pelayanan dan Pencegahan Fraud.

Model Persamaan I:

$$M = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

M = Digitalisasi Pelayanan

X1 = Mindset

X2 = Kompetensi

e = Error

Model Persamaan II:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 M + e$$

Keterangan:

Y = Pencegahan Fraud

X1 = Mindset

X2 = Kompetensi

M = Digitalisasi Pelayanan

e = Error

3.9.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria:

- Sig. < 0,05 = Hipotesis diterima
- Sig. > 0,05 = Hipotesis ditolak

3.10.2 Uji simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Kriteria:

- Sig. < 0,05 = Berpengaruh signifikan secara simultan
- Sig. > 0,05 = Tidak berpengaruh signifikan secara simultan

3.10.3 Uji mediasi

Uji mediasi dilakukan untuk mengetahui peran Digitalisasi Pelayanan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara Mindset dan Kompetensi terhadap Pencegahan Fraud.

Pengujian mediasi dilakukan dengan pendekatan Baron dan Kenny melalui analisis regresi bertahap.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara merupakan perangkat daerah yang bertanggung jawab melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Instansi ini memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berhubungan langsung dengan pemenuhan hak administrasi setiap penduduk sejak lahir hingga meninggal dunia.

Pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan meliputi penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Pindah Penduduk, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya. Dokumen-dokumen tersebut memiliki fungsi penting sebagai dasar pengakuan identitas hukum warga negara dan menjadi syarat dalam memperoleh berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, perpajakan, dan bantuan sosial.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Tuntutan tersebut semakin meningkat seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mudah diakses serta didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, instansi ini terus melakukan berbagai inovasi pelayanan melalui penerapan sistem digital dalam pengelolaan administrasi kependudukan.

Penerapan digitalisasi pelayanan dilakukan melalui pemanfaatan sistem informasi administrasi kependudukan yang terintegrasi, penggunaan database kependudukan secara elektronik, pengarsipan digital, serta berbagai layanan berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Digitalisasi pelayanan memungkinkan proses verifikasi data dilakukan secara lebih

cepat, mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat waktu penyelesaian dokumen, serta meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Selain berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan, digitalisasi juga menjadi instrumen penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sistem digital mampu menciptakan transparansi melalui keterlacakan proses pelayanan, meningkatkan akuntabilitas pegawai melalui pencatatan aktivitas secara elektronik (*audit trail*), serta memperkuat mekanisme pengawasan internal terhadap seluruh proses administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan sektor yang memiliki risiko terhadap terjadinya *fraud* atau kecurangan, seperti pemalsuan identitas, manipulasi data kependudukan, penerbitan dokumen tanpa prosedur yang sah, maupun penyalahgunaan kewenangan oleh pihak tertentu. Oleh karena itu, penguatan sistem pengendalian melalui digitalisasi pelayanan menjadi sangat penting untuk meminimalkan peluang terjadinya penyimpangan tersebut.

Keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang mengoperasikannya. *Mindset* pegawai yang terbuka terhadap perubahan dan inovasi serta kompetensi yang memadai dalam pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Dengan adanya *mindset* yang positif dan kompetensi yang baik, pegawai akan lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan sistem kerja, memanfaatkan teknologi secara optimal, serta mendukung upaya pencegahan *fraud* melalui pelayanan yang profesional dan berintegritas.

Berdasarkan kondisi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji pengaruh *mindset* dan kompetensi pegawai terhadap keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan serta implikasinya terhadap pencegahan *fraud* dokumen kependudukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam

pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital serta penguatan sistem pengendalian dalam administrasi kependudukan.

4.2 Karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara yang berjumlah 46 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh (sensus), yaitu teknik penentuan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi pegawai terkait mindset, kompetensi, digitalisasi pelayanan kependudukan, dan pencegahan fraud dokumen kependudukan.

Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Analisis karakteristik responden penting dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pegawai yang menjadi objek penelitian.

4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, responden didominasi oleh pegawai perempuan sebanyak 32 orang atau 69,57%, sedangkan pegawai laki-laki berjumlah 14 orang atau 30,43%.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Frekuensi Persentase (%)

Laki-laki	14	30,43
Perempuan	32	69,57
Jumlah	46	100

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara didominasi oleh

pegawai perempuan. Dominasi tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan banyak didukung oleh pegawai perempuan yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menjalankan berbagai proses administrasi kependudukan berbasis digital.

4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan responden menunjukkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir Frekuensi Persentase (%)

SMA/SMK	4	8,70
Diploma III	3	6,52
Strata Satu (S1)	28	60,87
Strata Dua (S2)	10	21,74
Strata Tiga (S3)	1	2,17
Jumlah	46	100

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan Strata Satu (S1) yaitu sebanyak 28 orang atau 60,87%. Selanjutnya terdapat 10 responden atau 21,74% yang memiliki pendidikan Strata Dua (S2). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi sehingga diharapkan mampu mendukung penerapan digitalisasi pelayanan kependudukan secara efektif. Tingkat pendidikan yang baik juga berkontribusi terhadap kemampuan pegawai dalam memahami prosedur pelayanan, memanfaatkan teknologi informasi, serta mendukung upaya pencegahan fraud dokumen kependudukan.

4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan masa kerja

Masa kerja menggambarkan tingkat pengalaman pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi kependudukan.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja Frekuensi Persentase (%)

< 1 Tahun	4	8,70
1–5 Tahun	7	15,22
6–10 Tahun	6	13,04
> 10 Tahun	28	60,87
Jumlah	45	97,83*

*Sebanyak 1 responden tidak mengisi data masa kerja.

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa mayoritas responden memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun yaitu sebanyak 28 orang atau 60,87%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki pengalaman kerja yang cukup panjang dalam bidang administrasi kependudukan. Pengalaman kerja yang tinggi diharapkan dapat mendukung pemahaman terhadap prosedur pelayanan, kemampuan beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan berbasis digital, serta meningkatkan kemampuan dalam mendeteksi dan mencegah potensi fraud dokumen kependudukan.

4.3 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data penelitian yang meliputi nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), dan standar deviasi dari setiap variabel yang diteliti. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden

terhadap variabel Mindset, Kompetensi, Digitalisasi Pelayanan Kependudukan, dan Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi
Mindset	46	27	44	34,50	3,278
Kompetensi	46	35	50	42,26	3,913
Digitalisasi Pelayanan	46	37	50	43,85	4,066
Pencegahan Fraud	46	36	50	43,28	4,215

Sumber: Data Primer Diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang positif terhadap mindset pegawai, kompetensi pegawai, digitalisasi pelayanan kependudukan, maupun upaya pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Variabel Mindset memiliki nilai minimum sebesar 27 dan nilai maksimum sebesar 44 dengan rata-rata (mean) sebesar 34,50 serta standar deviasi sebesar 3,278. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki pola pikir yang positif terhadap perubahan organisasi, pemanfaatan teknologi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Standar deviasi yang relatif kecil mengindikasikan bahwa persepsi responden mengenai mindset pegawai cenderung homogen atau tidak memiliki perbedaan yang terlalu besar antarresponden.

Variabel Kompetensi Pegawai memiliki nilai minimum sebesar 35 dan nilai maksimum sebesar 50 dengan nilai rata-rata sebesar 42,26 serta standar deviasi sebesar 3,913. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki tingkat kompetensi

yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital. Nilai rata-rata yang tinggi mengindikasikan bahwa kompetensi pegawai dinilai mampu mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif dan efisien.

Variabel Digitalisasi Pelayanan Kependudukan memiliki nilai minimum sebesar 37 dan nilai maksimum sebesar 50 dengan nilai rata-rata tertinggi dibandingkan variabel lainnya, yaitu sebesar 43,85 serta standar deviasi sebesar 4,066. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara telah berjalan dengan baik. Responden menilai bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kependudukan mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, kemudahan akses, akurasi data, transparansi proses, serta efektivitas pengelolaan administrasi kependudukan. Tingginya nilai rata-rata variabel ini juga mengindikasikan bahwa transformasi digital telah menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan organisasi.

Sementara itu, variabel Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan memiliki nilai minimum sebesar 36 dan nilai maksimum sebesar 50 dengan nilai rata-rata sebesar 43,28 serta standar deviasi sebesar 4,215. Hasil ini menunjukkan bahwa upaya pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara berada pada kategori yang baik. Responden menilai bahwa mekanisme pengawasan, kepatuhan terhadap prosedur, pengendalian internal, serta penerapan sistem digital telah membantu meminimalkan peluang terjadinya penyimpangan dan manipulasi dokumen kependudukan.

Apabila dibandingkan berdasarkan nilai rata-rata, variabel Digitalisasi Pelayanan Kependudukan memiliki nilai tertinggi (43,85), diikuti oleh Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan (43,28), Kompetensi Pegawai (42,26), dan Mindset Pegawai (34,50). Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi

digitalisasi pelayanan merupakan salah satu kekuatan utama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Kondisi tersebut menjadi modal penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat sistem pengendalian untuk mencegah terjadinya fraud dokumen kependudukan.

Secara keseluruhan, hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada pada kondisi yang baik. Hal ini memberikan indikasi awal bahwa mindset dan kompetensi pegawai yang baik didukung oleh implementasi digitalisasi pelayanan yang optimal sehingga berpotensi memberikan kontribusi positif terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan.

4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian kualitas instrumen penelitian. Pengujian instrumen bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Pengujian instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

4.4.1 Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan menggunakan metode Korelasi Pearson Product Moment dengan membandingkan nilai korelasi masing-masing item terhadap skor total variabel.

Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi (r -hitung) lebih besar dari nilai r -tabel pada taraf signifikansi 5% atau memiliki nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan terhadap seluruh item pernyataan pada variabel Mindset, Kompetensi Pegawai, Digitalisasi Pelayanan Kependudukan, dan Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan, diperoleh hasil bahwa seluruh item memiliki nilai korelasi positif dan signifikan. Dengan demikian

seluruh item pernyataan memenuhi kriteria validitas dan mampu mengukur konstruk yang diteliti sesuai dengan tujuan penelitian.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memiliki tingkat ketepatan yang baik dalam mengukur persepsi responden mengenai mindset pegawai, kompetensi pegawai, digitalisasi pelayanan kependudukan, dan pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Dengan terpenuhinya kriteria validitas, seluruh item pernyataan layak digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

4.4.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil pengukuran yang relatif sama apabila digunakan pada kondisi yang serupa.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha. Menurut Ghozali (2021), suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Mindset	0,746	Reliabel
Kompetensi	0,774	Reliabel
Digitalisasi Pelayanan	0,773	Reliabel
Pencegahan Fraud	0,779	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Variabel Mindset memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,746, variabel Kompetensi Pegawai sebesar 0,774, variabel Digitalisasi Pelayanan Kependudukan sebesar 0,773, dan variabel Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan sebesar 0,779.

Nilai Cronbach's Alpha tertinggi terdapat pada variabel Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan sebesar 0,779, yang menunjukkan bahwa item-item pernyataan pada variabel tersebut memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Sementara itu, nilai Cronbach's Alpha terendah terdapat pada variabel Mindset sebesar 0,746, namun masih berada di atas batas minimum yang dipersyaratkan sehingga tetap dinyatakan reliabel.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur masing-masing variabel penelitian. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dapat dipercaya untuk memperoleh data yang akurat dan konsisten mengenai mindset pegawai, kompetensi pegawai, digitalisasi pelayanan kependudukan, serta pencegahan fraud dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner penelitian memenuhi persyaratan sebagai instrumen penelitian yang baik. Oleh karena itu, seluruh item pernyataan dapat digunakan dalam analisis data lebih lanjut, termasuk pengujian asumsi klasik, analisis regresi, pengujian hipotesis, dan analisis mediasi.

4.5 Hasil uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum pengujian hipotesis melalui analisis regresi. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi-asumsi statistik sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat dipercaya dan tidak bias. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

4.5.1 Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian atau residual model regresi berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual berdistribusi normal karena dapat menghasilkan estimasi parameter yang tidak bias dan efisien.

Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig.) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig.) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Hasil pengujian normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200.

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas

Metode Pengujian	Asymp. Sig.	Kriteria Kesimpulan
Kolmogorov-Smirnov 0,200	$> 0,05$	Normal

Sumber: Data Primer Diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas sehingga layak digunakan untuk analisis regresi dan pengujian hipotesis.

Terpenuhinya asumsi normalitas mengindikasikan bahwa penyebaran data responden terhadap variabel Mindset, Kompetensi Pegawai, Digitalisasi Pelayanan Kependudukan, dan Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan relatif mengikuti distribusi normal sehingga dapat menghasilkan estimasi parameter yang lebih akurat.

4.5.2 Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami multikolinearitas karena dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam estimasi koefisien regresi.

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Kriteria yang digunakan adalah:

1. Nilai Tolerance $> 0,10$ menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas.
2. Nilai VIF < 10 menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance VIF	
Mindset	0,632	1,581
Kompetensi	0,576	1,735
Digitalisasi Pelayanan	0,448	2,233

Sumber: Data Primer Diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Variabel Mindset memiliki nilai Tolerance sebesar 0,632 dan VIF sebesar 1,581. Variabel Kompetensi Pegawai memiliki nilai Tolerance sebesar 0,576 dan VIF sebesar 1,735. Sementara itu, variabel Digitalisasi Pelayanan Kependudukan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,448 dan VIF sebesar 2,233.

Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang terlalu kuat antarvariabel independen dalam model penelitian. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari masalah multikolinearitas.

Tidak ditemukannya multikolinearitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian memiliki kontribusi yang berbeda dalam menjelaskan perubahan pada variabel Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Oleh karena itu, koefisien regresi yang dihasilkan dapat diinterpretasikan secara lebih akurat.

4.5.3 Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual pada setiap tingkat prediksi variabel independen. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas atau memiliki varians residual yang konstan (homoskedastisitas).

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Scatterplot, yaitu dengan mengamati pola penyebaran titik-titik residual terhadap nilai prediksi.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika titik-titik membentuk pola tertentu, seperti mengerucut, melebar, atau bergelombang, maka terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil pengujian Scatterplot diperoleh bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa varians residual dalam model regresi bersifat konstan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa kesalahan prediksi yang dihasilkan model relatif stabil pada berbagai tingkat nilai variabel independen. Oleh karena itu, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

4.5.4 kesimpulan uji asumsi klasik

Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi seluruh persyaratan statistik yang diperlukan. Data penelitian terbukti berdistribusi normal, tidak mengalami multikolinearitas, dan tidak mengalami heteroskedastisitas.

Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik tersebut, maka model regresi yang digunakan dinyatakan layak dan memenuhi syarat untuk digunakan dalam analisis regresi, pengujian hipotesis, serta analisis mediasi pada penelitian mengenai pengaruh mindset dan kompetensi pegawai terhadap digitalisasi pelayanan kependudukan serta pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi dilakukan dalam dua model. Model pertama digunakan untuk menguji pengaruh Mindset dan Kompetensi Pegawai terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan sebagai variabel mediasi. Sedangkan model kedua digunakan untuk menguji pengaruh Mindset, Kompetensi Pegawai, dan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan.

4.6.1 Model regresi I

Pengaruh Mindset dan Kompetensi Pegawai terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan

Analisis regresi model pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Mindset (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan (Y1). Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y1 = 5,738 + 0,496X1 + 0,497X2$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan hubungan positif antara Mindset dan Kompetensi Pegawai terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan.

Interpretasi Persamaan Regresi

1. Konstanta (α) = 5,738

Nilai konstanta sebesar 5,738 menunjukkan bahwa apabila variabel Mindset dan Kompetensi Pegawai dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Digitalisasi Pelayanan Kependudukan diprediksi sebesar 5,738. Nilai konstanta ini menggambarkan besarnya Digitalisasi Pelayanan yang dapat terjadi tanpa dipengaruhi oleh kedua variabel independen dalam model.

2. Koefisien Regresi Mindset (β_1) = 0,496

Koefisien regresi variabel Mindset sebesar 0,496 menunjukkan arah hubungan yang positif. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel Mindset akan meningkatkan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan sebesar 0,496 satuan dengan asumsi variabel Kompetensi Pegawai tetap.

Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik pola pikir pegawai terhadap perubahan, inovasi, dan pemanfaatan teknologi, maka semakin tinggi pula tingkat keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan. Pegawai yang memiliki mindset positif cenderung lebih mudah menerima perubahan sistem kerja, lebih adaptif terhadap teknologi baru, serta lebih mendukung implementasi pelayanan berbasis digital.

3. Koefisien Regresi Kompetensi Pegawai (β_2) = 0,497

Koefisien regresi variabel Kompetensi Pegawai sebesar 0,497 menunjukkan hubungan positif terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan. Artinya, setiap peningkatan satu satuan Kompetensi Pegawai akan meningkatkan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan sebesar 0,497 satuan dengan asumsi variabel Mindset tetap.

Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan. Pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang baik akan lebih mampu mengoperasikan sistem digital, memahami prosedur berbasis teknologi informasi, serta memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat.

Analisis Hasil Regresi Model I

Berdasarkan nilai koefisien regresi yang diperoleh, diketahui bahwa variabel Kompetensi Pegawai memiliki koefisien regresi sedikit lebih besar dibandingkan variabel Mindset. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, kompetensi pegawai merupakan faktor yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan.

Meskipun demikian, perbedaan nilai koefisien kedua variabel relatif kecil, sehingga dapat diartikan bahwa Mindset dan Kompetensi Pegawai sama-sama memiliki kontribusi yang kuat terhadap peningkatan digitalisasi pelayanan. Keberhasilan transformasi digital tidak hanya memerlukan kemampuan teknis pegawai, tetapi juga membutuhkan kesiapan mental dan pola pikir yang terbuka terhadap perubahan.

Secara keseluruhan, hasil regresi Model I menunjukkan bahwa peningkatan mindset dan kompetensi pegawai akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas digitalisasi pelayanan kependudukan. Temuan ini sejalan dengan teori E-Government yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, baik dari aspek kompetensi maupun pola pikir pegawai.

4.6.2 Model Regresi II

Pengaruh Mindset, Kompetensi Pegawai, dan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan

Analisis regresi model kedua dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Mindset (X1), Kompetensi Pegawai (X2), dan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan (Y1) terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan (Y2).

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,202 + 0,071X1 + 0,361X2 + 0,588Y1$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa Mindset, Kompetensi Pegawai, dan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan memiliki arah hubungan positif terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan.

Interpretasi persamaan regresi

1. Konstanta (α) = -0,202

Nilai konstanta sebesar -0,202 menunjukkan bahwa apabila variabel Mindset, Kompetensi Pegawai, dan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan diprediksi sebesar -0,202. Namun demikian, dalam penelitian sosial nilai konstanta tidak menjadi fokus utama karena kondisi seluruh variabel bernilai nol hampir tidak mungkin terjadi dalam praktik organisasi.

2. Koefisien Regresi Mindset (β_1) = 0,071

Koefisien regresi variabel Mindset sebesar 0,071 menunjukkan hubungan positif terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Artinya, setiap peningkatan satu satuan Mindset akan meningkatkan Pencegahan Fraud sebesar 0,071 satuan dengan asumsi Kompetensi Pegawai dan Digitalisasi Pelayanan tetap.

Nilai koefisien yang relatif kecil menunjukkan bahwa pengaruh langsung Mindset terhadap Pencegahan Fraud cenderung lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa mindset pegawai lebih banyak berperan melalui peningkatan digitalisasi pelayanan dibandingkan memberikan pengaruh langsung terhadap pencegahan fraud.

3. Koefisien Regresi Kompetensi Pegawai (β_2) = 0,361

Koefisien regresi Kompetensi Pegawai sebesar 0,361 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kompetensi Pegawai akan meningkatkan Pencegahan Fraud sebesar 0,361 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam mencegah terjadinya fraud dokumen kependudukan. Pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang baik akan lebih memahami prosedur pelayanan, mampu mengidentifikasi potensi penyimpangan, serta lebih patuh terhadap standar operasional yang berlaku.

4. Koefisien Regresi Digitalisasi Pelayanan (β_3) = 0,588

Koefisien regresi Digitalisasi Pelayanan Kependudukan sebesar 0,588 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Digitalisasi Pelayanan akan meningkatkan Pencegahan Fraud sebesar 0,588 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Nilai ini merupakan koefisien terbesar dalam model regresi sehingga menunjukkan bahwa Digitalisasi Pelayanan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Semakin baik penerapan sistem pelayanan berbasis digital, semakin kecil peluang terjadinya manipulasi data, penyalahgunaan kewenangan, maupun pemalsuan dokumen kependudukan.

Analisis Hasil Regresi Model II

Berdasarkan hasil regresi diperoleh bahwa seluruh variabel memiliki koefisien regresi positif. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan Mindset Pegawai, Kompetensi Pegawai, dan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan akan diikuti oleh peningkatan Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan.

Variabel Digitalisasi Pelayanan Kependudukan memiliki pengaruh paling besar terhadap Pencegahan Fraud dengan nilai koefisien sebesar 0,588. Temuan ini

menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan berperan sebagai instrumen utama dalam menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan pengawasan terhadap proses administrasi kependudukan.

Sementara itu, Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh positif yang cukup kuat dengan koefisien sebesar 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memahami regulasi, mengoperasikan sistem digital, dan melaksanakan tugas sesuai prosedur merupakan faktor penting dalam upaya pencegahan fraud.

Adapun Mindset Pegawai memiliki pengaruh positif dengan koefisien sebesar 0,071. Meskipun pengaruh langsungnya relatif kecil, mindset yang positif tetap menjadi faktor penting karena mendorong kesiapan pegawai dalam menerima perubahan, memanfaatkan teknologi, serta mendukung implementasi digitalisasi pelayanan yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pencegahan fraud.

Secara keseluruhan, hasil regresi Model II menunjukkan bahwa keberhasilan pencegahan fraud dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, tetapi juga sangat ditentukan oleh efektivitas penerapan digitalisasi pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai dan penguatan digitalisasi pelayanan perlu terus dilakukan sebagai strategi utama dalam memperkuat sistem pengendalian dan meminimalkan risiko fraud dokumen kependudukan.

4.7 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen dalam penelitian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji parsial (uji t) pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien regresi menunjukkan arah hubungan yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

4.7.1 Uji parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.

Tabel 4.8 Hasil Uji t

Hipotesis Hubungan Antar Variabel		t Hitung	Sig.	Keputusan
H1	Mindset → Digitalisasi Pelayanan	3,540	<0,001	Diterima
H2	Kompetensi → Digitalisasi Pelayanan	4,235	<0,001	Diterima
H3	Mindset → Pencegahan Fraud	0,552	0,584	Ditolak
H4	Kompetensi → Pencegahan Fraud	3,222	0,002	Diterima
H5	Digitalisasi Pelayanan → Pencegahan Fraud	4,805	<0,001	Diterima

Sumber: Data Primer Diolah, 2026.

H1: Pengaruh Mindset terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t hitung sebesar 3,540 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H1 diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mindset Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pola pikir pegawai terhadap perubahan, inovasi, dan pemanfaatan teknologi, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan kependudukan.

Pegawai yang memiliki mindset positif cenderung lebih terbuka terhadap perubahan sistem kerja, lebih mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi, serta lebih mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik.

H2: Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan

Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,235 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_2 diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin baik implementasi digitalisasi pelayanan kependudukan.

Kemampuan pegawai dalam memahami teknologi informasi, mengoperasikan sistem pelayanan digital, serta menyelesaikan pekerjaan secara profesional menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

H3: Pengaruh Mindset terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan

Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,552 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,584. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga H_3 ditolak.

Hasil ini menunjukkan bahwa Mindset Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pola pikir pegawai saja belum cukup untuk secara langsung memengaruhi upaya pencegahan fraud.

Pencegahan fraud lebih membutuhkan sistem pengendalian yang kuat, prosedur kerja yang jelas, kompetensi pegawai yang memadai, serta dukungan teknologi digital yang mampu mengawasi dan mengendalikan seluruh proses pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil ini sekaligus memberikan indikasi awal bahwa pengaruh mindset terhadap pencegahan fraud kemungkinan lebih banyak terjadi melalui Digitalisasi Pelayanan Kependudukan sebagai variabel mediasi.

H4: Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan

Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,222 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H4 diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Semakin tinggi kompetensi pegawai, semakin tinggi pula kemampuan organisasi dalam mencegah terjadinya penyimpangan administrasi kependudukan.

Pegawai yang kompeten akan lebih memahami regulasi, standar operasional prosedur, mekanisme pengendalian internal, serta risiko-risiko yang dapat menimbulkan fraud dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai menjadi salah satu strategi penting dalam memperkuat pencegahan fraud.

H5: Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Kependudukan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan

Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,805 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H5 diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa Digitalisasi Pelayanan Kependudukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan sistem pelayanan berbasis digital, maka semakin efektif pula upaya pencegahan fraud.

Digitalisasi pelayanan memungkinkan adanya transparansi proses pelayanan, pencatatan aktivitas pengguna secara elektronik (audit trail), pengendalian akses data, serta monitoring yang lebih efektif terhadap seluruh proses administrasi kependudukan. Kondisi tersebut dapat memperkecil peluang terjadinya manipulasi data, penyalahgunaan kewenangan, maupun pemalsuan dokumen kependudukan.

Kesimpulan Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh bahwa empat hipotesis penelitian yaitu H1, H2, H4, dan H5 diterima, sedangkan H3 ditolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Mindset dan Kompetensi Pegawai terbukti berpengaruh terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan, sementara Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan dipengaruhi secara signifikan oleh Kompetensi Pegawai dan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan.

Temuan menarik dalam penelitian ini adalah tidak ditemukannya pengaruh langsung Mindset terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa peran Mindset dalam mencegah fraud kemungkinan bekerja secara tidak langsung melalui keberhasilan implementasi Digitalisasi Pelayanan Kependudukan. Oleh karena itu, analisis mediasi perlu dilakukan untuk mengetahui apakah Digitalisasi Pelayanan Kependudukan mampu menjadi variabel perantara dalam hubungan tersebut.

4.7.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdiri dari Mindset, Kompetensi Pegawai, dan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan.

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5% atau 0,05. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

4.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin besar pula kemampuan model dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen.

Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi

Model	R Square	Adjusted R Square
Regresi	0,738	...

Sumber: Data Primer Diolah, 2026.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai R Square sebesar 0,738 atau 73,8%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variasi perubahan Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan mampu dijelaskan oleh variabel Mindset, Kompetensi Pegawai, dan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan sebesar 73,8%.

Sementara itu, sisanya sebesar 26,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat berupa integritas pegawai, sistem pengendalian internal, budaya organisasi, kepemimpinan, pengawasan manajerial, komitmen organisasi, maupun faktor eksternal lainnya yang berpotensi memengaruhi upaya pencegahan fraud dokumen kependudukan.

Nilai koefisien determinasi sebesar 73,8% menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat. Hal ini berarti variabel Mindset, Kompetensi Pegawai, dan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan merupakan faktor-faktor penting yang berkontribusi terhadap peningkatan Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Tingginya nilai R Square juga mengindikasikan bahwa model penelitian yang dibangun memiliki tingkat kesesuaian (goodness of fit) yang baik dalam menjelaskan fenomena yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat

digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik serta penguatan sistem pencegahan fraud melalui pengembangan kompetensi pegawai dan optimalisasi digitalisasi pelayanan kependudukan.

Kesimpulan Pengujian Model

Berdasarkan hasil Uji F dan Koefisien Determinasi, dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan pengaruh Mindset, Kompetensi Pegawai, dan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Ketiga variabel tersebut secara simultan terbukti berpengaruh signifikan dengan tingkat kemampuan penjelasan model sebesar 73,8%.

Hasil ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa Digitalisasi Pelayanan Kependudukan dan Kompetensi Pegawai merupakan faktor dominan dalam meningkatkan pencegahan fraud, sedangkan Mindset Pegawai berperan dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan yang pada akhirnya berdampak pada pencegahan fraud dokumen kependudukan.

4.8 Pembahasan

4.8.1 Pengaruh mindset terhadap digitalisasi pelayanan kependudukan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mindset berpengaruh positif dan signifikan terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik pola pikir pegawai terhadap perubahan, inovasi, dan pemanfaatan teknologi, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Mindset yang positif mendorong pegawai untuk lebih terbuka terhadap perubahan sistem kerja dari pola pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Pegawai yang memiliki pola pikir berkembang (*growth mindset*) cenderung memiliki kemauan untuk terus belajar, meningkatkan kemampuan diri, serta beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang digunakan dalam

pelayanan publik. Sebaliknya, pegawai yang memiliki pola pikir tetap (*fixed mindset*) cenderung lebih sulit menerima perubahan dan kurang responsif terhadap inovasi yang diterapkan organisasi.

Dalam konteks administrasi kependudukan, digitalisasi pelayanan menuntut adanya perubahan budaya kerja, prosedur pelayanan, serta cara berinteraksi dengan masyarakat. Implementasi berbagai sistem pelayanan berbasis teknologi seperti pelayanan daring, pengelolaan database kependudukan secara elektronik, dan pemanfaatan aplikasi pelayanan membutuhkan kesiapan mental pegawai untuk menerima perubahan tersebut. Oleh karena itu, mindset menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan transformasi digital dalam organisasi sektor publik.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Pegawai yang memiliki pola pikir positif akan lebih mudah menerima sistem baru, lebih aktif mencari solusi terhadap kendala yang dihadapi, dan lebih mendukung program transformasi digital yang dijalankan organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori perubahan organisasi yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi teknologi sangat dipengaruhi oleh kesiapan individu dalam menerima perubahan. Selain itu, teori Growth Mindset yang dikemukakan oleh Carol Dweck menjelaskan bahwa individu yang memiliki pola pikir berkembang akan lebih mudah menghadapi tantangan, menerima pembelajaran baru, dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja.

Hasil penelitian ini juga mendukung konsep E-Government yang menekankan pentingnya kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung transformasi digital sektor publik. Implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak akan berjalan optimal apabila pegawai tidak memiliki mindset yang mendukung inovasi dan perubahan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mindset pegawai merupakan faktor strategis dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan.

Oleh karena itu, organisasi perlu membangun budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan melalui pelatihan, pengembangan kapasitas, peningkatan literasi digital, serta penguatan komitmen terhadap inovasi pelayanan publik.

4.8.2 Pengaruh kompetensi pegawai terhadap digitalisasi pelayanan kependudukan
Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin baik pula implementasi digitalisasi pelayanan kependudukan. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Setiawan dan Lestari (Setiawan, I. dan Lestari, 2020) kompetensi pegawai secara positif berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan.

Kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, keterampilan, kemampuan teknis, dan sikap profesional dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Dalam era transformasi digital, kompetensi menjadi faktor yang sangat penting karena pegawai dituntut mampu mengoperasikan sistem informasi, memahami aplikasi pelayanan digital, serta memanfaatkan teknologi secara efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan membutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan untuk mengelola data secara elektronik, melakukan verifikasi dokumen secara digital, mengoperasikan sistem informasi administrasi kependudukan, dan memberikan pelayanan yang cepat serta akurat. Oleh karena itu, semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin tinggi pula efektivitas penerapan digitalisasi pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan mindset dalam mendukung digitalisasi pelayanan. Temuan ini terlihat dari nilai koefisien regresi Kompetensi (0,497) yang sedikit lebih tinggi dibandingkan Mindset (0,496). Meskipun perbedaannya relatif kecil, hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan teknis pegawai menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan transformasi digital.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Human Capital Theory yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan aset penting yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu bekerja secara lebih efektif, efisien, dan produktif dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung ketentuan mengenai pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara yang menekankan pentingnya peningkatan kapasitas pegawai dalam menghadapi perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks.

Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai melalui pendidikan, pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan keterampilan digital perlu menjadi prioritas organisasi untuk mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan.

4.8.3 Pengaruh mindset terhadap pencegahan *fraud* dokumen kependudukan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mindset tidak berpengaruh signifikan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan dengan nilai signifikansi sebesar 0,584 ($> 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa mindset pegawai secara langsung belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap upaya pencegahan fraud.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pegawai memiliki pola pikir yang positif terhadap pekerjaan dan perubahan organisasi, hal tersebut belum tentu secara langsung mampu mengurangi peluang terjadinya fraud dokumen kependudukan. Pencegahan fraud membutuhkan sistem pengendalian yang kuat, mekanisme pengawasan yang efektif, serta dukungan teknologi yang mampu membatasi peluang terjadinya penyimpangan.

Dalam perspektif Fraud Triangle Theory, fraud terjadi karena adanya tekanan (*pressure*), kesempatan (*opportunity*), dan rasionalisasi (*rationalization*). Mindset yang baik memang dapat membantu mengurangi aspek rasionalisasi, namun belum cukup untuk menghilangkan kesempatan terjadinya fraud apabila sistem pengendalian organisasi masih lemah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pencegahan fraud lebih banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bersifat sistemik seperti kompetensi pegawai dan digitalisasi pelayanan. Oleh karena itu, peran mindset dalam penelitian ini diduga lebih banyak bekerja melalui peningkatan digitalisasi pelayanan dibandingkan memberikan pengaruh langsung terhadap pencegahan fraud.

Temuan ini sekaligus menjelaskan mengapa pada model penelitian ditemukan bahwa mindset berpengaruh signifikan terhadap digitalisasi pelayanan, tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap pencegahan fraud. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan diduga berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara mindset dan pencegahan fraud.

4.8.4 Pengaruh kompetensi pegawai terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin tinggi pula kemampuan organisasi dalam mencegah terjadinya fraud dokumen kependudukan.

Kompetensi pegawai merupakan kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam melaksanakan tugas secara efektif dan profesional. Dalam konteks administrasi kependudukan, kompetensi menjadi faktor yang sangat penting karena pegawai berhadapan langsung dengan pengelolaan data penduduk, verifikasi dokumen, validasi informasi, serta proses penerbitan dokumen kependudukan yang memiliki konsekuensi hukum.

Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih memahami prosedur pelayanan, standar operasional, regulasi administrasi kependudukan, serta risiko-risiko yang berpotensi menimbulkan fraud. Kompetensi juga membantu pegawai dalam melakukan verifikasi data, pengawasan dokumen, dan pengendalian administrasi secara lebih akurat sehingga dapat meminimalkan kesalahan maupun penyimpangan dalam proses pelayanan.

Kemampuan teknis dan profesionalisme yang tinggi memungkinkan pegawai mengidentifikasi potensi penyimpangan sejak dini. Pegawai yang kompeten cenderung lebih teliti dalam memeriksa dokumen, lebih memahami indikasi manipulasi data, serta lebih mampu menerapkan prosedur pengendalian internal yang berlaku dalam organisasi. Kondisi tersebut berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan efektivitas pencegahan fraud dokumen kependudukan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Human Capital Theory yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan aset strategis organisasi yang mampu meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pengambilan keputusan. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin besar kontribusinya dalam menjaga integritas pelayanan publik dan mencegah berbagai bentuk penyimpangan administratif.

Temuan ini juga mendukung konsep Fraud Triangle Theory yang menjelaskan bahwa salah satu cara mengurangi peluang terjadinya fraud adalah dengan memperkuat sistem pengendalian dan kemampuan individu yang terlibat dalam proses kerja. Pegawai yang kompeten akan lebih mampu mempersempit peluang (opportunity) terjadinya fraud melalui pelaksanaan tugas yang sesuai prosedur dan pengawasan yang lebih efektif.

Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai melalui pendidikan, pelatihan teknis, pengembangan keterampilan digital, serta peningkatan profesionalisme kerja perlu menjadi prioritas organisasi dalam memperkuat sistem pencegahan fraud pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

4.8.5 Pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Digitalisasi Pelayanan Kependudukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan digitalisasi pelayanan, maka semakin efektif pula upaya pencegahan fraud dokumen kependudukan. Hasil ini sejalan

dengan penelitian sebelumnya yang disusun oleh Kurniawan (Kurniawan, T. dan Puspitasari, 2022) yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh positif pada pencegahan fraud melalui peningkatan pengawasan dan transparansi sistem pelayanan.

Digitalisasi pelayanan merupakan transformasi proses pelayanan dari sistem manual menuju sistem berbasis teknologi informasi yang terintegrasi. Dalam administrasi kependudukan, digitalisasi memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat, akurat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.

Sistem digital mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena setiap aktivitas pelayanan tercatat secara otomatis dalam sistem. Mekanisme tersebut menciptakan jejak audit (audit trail) yang memungkinkan seluruh proses pelayanan dapat ditelusuri kembali apabila ditemukan indikasi penyimpangan. Dengan adanya audit trail, peluang untuk melakukan manipulasi data, perubahan dokumen secara tidak sah, maupun penyalahgunaan kewenangan menjadi semakin kecil.

Selain itu, digitalisasi pelayanan juga memperkuat mekanisme pengawasan internal organisasi. Sistem berbasis teknologi memungkinkan pengendalian akses pengguna, validasi data secara otomatis, serta monitoring aktivitas pelayanan secara real-time. Kondisi ini memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap potensi terjadinya fraud dibandingkan sistem pelayanan yang masih bersifat manual.

Hasil penelitian ini mendukung teori E-Government yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, digitalisasi pelayanan terbukti tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tetapi juga berfungsi sebagai instrumen pengendalian yang efektif dalam mencegah fraud.

Temuan penelitian juga sejalan dengan Fraud Triangle Theory, khususnya pada aspek opportunity (kesempatan). Digitalisasi pelayanan mampu mempersempit peluang terjadinya fraud melalui penguatan sistem pengendalian, pencatatan

elektronik, dan mekanisme pengawasan yang lebih efektif. Semakin kecil peluang yang tersedia, maka semakin rendah kemungkinan terjadinya tindakan fraud.

Untuk memperkuat hasil penelitian, fenomena fraud dokumen kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat juga menunjukkan pentingnya penerapan digitalisasi pelayanan. Dalam praktik administrasi kependudukan, masih terdapat potensi penyimpangan berupa pemalsuan identitas, manipulasi data kependudukan, penggunaan dokumen pendukung yang tidak sah, perubahan data secara tidak benar, maupun pemberian informasi yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya untuk memperoleh manfaat tertentu.

Tindakan tersebut dapat berdampak pada menurunnya akurasi database kependudukan, kesalahan penerbitan dokumen, ketidaktepatan penyaluran bantuan sosial, hingga munculnya berbagai permasalahan administrasi dan hukum. Fenomena ini menunjukkan bahwa fraud dalam administrasi kependudukan tidak hanya berpotensi berasal dari internal organisasi, tetapi juga dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam kondisi tersebut, digitalisasi pelayanan memiliki peran yang sangat penting karena mampu memperkuat proses verifikasi dan validasi data kependudukan melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Penggunaan database kependudukan secara digital memungkinkan petugas melakukan pengecekan data secara lebih cepat, akurat, dan transparan sehingga peluang terjadinya manipulasi dokumen dapat diminimalkan.

Selain itu, sistem digital juga menyediakan mekanisme audit trail yang mampu merekam seluruh aktivitas pelayanan sehingga setiap perubahan data dapat ditelusuri kembali. Dengan adanya sistem pengawasan berbasis teknologi tersebut, peluang terjadinya fraud baik yang dilakukan oleh masyarakat maupun pihak internal organisasi dapat ditekan secara lebih efektif.

Oleh karena itu, hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan Digitalisasi Pelayanan terhadap Pencegahan Fraud semakin memperkuat

pentingnya pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

Dengan demikian, digitalisasi pelayanan dapat dipandang sebagai strategi penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, pengembangan sistem pelayanan berbasis digital perlu terus ditingkatkan guna memperkuat pencegahan fraud dokumen kependudukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

4.8.6 Analisis peran mindset digitalisasi pelayanan kependudukan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Digitalisasi Pelayanan Kependudukan memiliki peran penting sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara Mindset dan Kompetensi Pegawai terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan.

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa Mindset berpengaruh positif dan signifikan terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan, serta Digitalisasi Pelayanan Kependudukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Namun demikian, Mindset tidak berpengaruh secara langsung terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Digitalisasi Pelayanan Kependudukan berperan sebagai mediator penuh (full mediation) dalam hubungan antara Mindset dan Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Artinya, pengaruh Mindset terhadap Pencegahan Fraud tidak terjadi secara langsung, tetapi harus melalui peningkatan Digitalisasi Pelayanan terlebih dahulu.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pola pikir pegawai yang positif tidak secara otomatis mampu mencegah fraud. Mindset yang baik perlu diwujudkan dalam bentuk dukungan terhadap implementasi sistem digital, penerimaan terhadap inovasi teknologi, dan partisipasi aktif dalam transformasi pelayanan publik. Melalui digitalisasi pelayanan inilah pengaruh mindset akhirnya mampu berkontribusi terhadap peningkatan pencegahan fraud.

Sementara itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Digitalisasi Pelayanan Kependudukan maupun Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Selain itu, Digitalisasi Pelayanan Kependudukan juga berpengaruh signifikan terhadap Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Digitalisasi Pelayanan Kependudukan berperan sebagai mediator parsial (partial mediation) dalam hubungan antara Kompetensi Pegawai dan Pencegahan Fraud Dokumen Kependudukan. Artinya, Kompetensi Pegawai dapat meningkatkan Pencegahan Fraud baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui peningkatan Digitalisasi Pelayanan.

Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki peran yang lebih luas dibandingkan mindset. Pegawai yang kompeten tidak hanya mampu menjalankan sistem pengendalian dan prosedur pelayanan dengan baik, tetapi juga mampu memanfaatkan teknologi digital secara optimal untuk memperkuat pengawasan dan pencegahan fraud.

Secara keseluruhan, hasil analisis mediasi menunjukkan bahwa Digitalisasi Pelayanan Kependudukan merupakan mekanisme penting yang menjembatani pengaruh sumber daya manusia terhadap pencegahan fraud. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan pencegahan fraud tidak hanya bergantung pada kualitas pegawai, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan kompetensi dan mindset pegawai ke dalam sistem pelayanan berbasis digital yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Dengan demikian, upaya peningkatan pencegahan fraud pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara perlu dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penguatan digitalisasi pelayanan kependudukan secara berkelanjutan.

4.9 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis dan implikasi praktis yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta memperkuat upaya pencegahan fraud dokumen kependudukan.

4.9.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara mindset, kompetensi pegawai, digitalisasi pelayanan, dan pencegahan fraud.

Hasil penelitian membuktikan bahwa mindset dan kompetensi pegawai merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan digitalisasi pelayanan kependudukan. Temuan ini memperkuat teori E-Government yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikannya.

Selain itu, penelitian ini juga memperkuat Fraud Triangle Theory yang menjelaskan bahwa pencegahan fraud dapat dilakukan dengan mempersempit peluang (opportunity) melalui penerapan sistem pengendalian yang lebih baik. Dalam penelitian ini, digitalisasi pelayanan terbukti mampu menjadi instrumen pengendalian yang efektif dalam mengurangi peluang terjadinya fraud dokumen kependudukan.

Temuan mengenai peran mediasi Digitalisasi Pelayanan Kependudukan juga memberikan kontribusi akademik yang penting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mindset tidak berpengaruh langsung terhadap pencegahan fraud, tetapi berpengaruh melalui digitalisasi pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa perubahan pola pikir pegawai perlu diterjemahkan terlebih dahulu ke dalam implementasi sistem digital agar mampu memberikan dampak nyata terhadap pencegahan fraud.

4.9.2 Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat sistem pencegahan fraud.

1. Penguatan Mindset Pegawai terhadap Transformasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mindset berpengaruh signifikan terhadap digitalisasi pelayanan. Oleh karena itu, organisasi perlu melakukan penguatan mindset pegawai melalui berbagai program pengembangan sumber daya manusia seperti pelatihan perubahan organisasi, sosialisasi transformasi digital, coaching, mentoring, dan penguatan budaya kerja adaptif.

Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan, mendorong penerimaan terhadap inovasi teknologi, serta membangun komitmen bersama dalam mendukung modernisasi pelayanan publik.

2. Peningkatan Kompetensi Pegawai Secara Berkelanjutan

Kompetensi pegawai terbukti berpengaruh signifikan terhadap digitalisasi pelayanan maupun pencegahan fraud. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pendidikan dan pelatihan teknis yang relevan dengan kebutuhan organisasi.

Program pengembangan kompetensi dapat diarahkan pada peningkatan kemampuan teknologi informasi, pengelolaan data kependudukan, keamanan informasi, pengawasan administrasi, serta pemahaman terhadap regulasi administrasi kependudukan. Dengan meningkatnya kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan efektivitas pengendalian internal organisasi juga akan semakin baik.

3. Optimalisasi dan Pengembangan Sistem Digital Pelayanan

Digitalisasi pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap pencegahan fraud. Oleh karena itu, organisasi perlu terus mengembangkan

sistem pelayanan berbasis digital yang lebih terintegrasi, aman, dan mudah digunakan.

Pengembangan sistem dapat dilakukan melalui peningkatan fitur monitoring pelayanan, integrasi database, penguatan keamanan data, penggunaan tanda tangan elektronik, serta pengembangan mekanisme audit trail yang lebih komprehensif. Langkah tersebut akan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.

4. Penguatan Sistem Pencegahan Fraud Berbasis Teknologi

Upaya pencegahan fraud tidak cukup hanya mengandalkan integritas individu, tetapi perlu didukung oleh sistem pengendalian yang kuat. Oleh karena itu, organisasi perlu mengembangkan mekanisme pengawasan berbasis teknologi yang mampu mendeteksi dan mencegah potensi penyimpangan sejak dini.

Penerapan sistem pelacakan aktivitas pengguna, pembatasan hak akses sesuai kewenangan, verifikasi berlapis, serta sistem peringatan dini (early warning system) dapat menjadi strategi yang efektif dalam memperkuat pencegahan fraud dokumen kependudukan.

5. Penguatan Budaya Organisasi yang Berorientasi Integritas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pencegahan fraud dipengaruhi oleh kombinasi antara kompetensi pegawai dan sistem digital yang baik. Oleh karena itu, organisasi perlu membangun budaya kerja yang berorientasi pada integritas, profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas.

Budaya organisasi yang kuat akan mendorong pegawai untuk mematuhi prosedur, menjaga kualitas pelayanan, serta menghindari segala bentuk penyimpangan yang dapat merugikan organisasi maupun masyarakat.

6. Penyusunan Kebijakan Pengembangan SDM dan Digitalisasi Secara Terintegrasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dan digitalisasi pelayanan tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara perlu menyusun kebijakan pengembangan SDM dan transformasi digital secara terintegrasi.

Kebijakan tersebut dapat diwujudkan melalui penyusunan roadmap digitalisasi pelayanan, program peningkatan kompetensi digital pegawai, serta sistem evaluasi kinerja yang berbasis pada kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi.

Kesimpulan Implikasi Penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan pencegahan fraud dokumen kependudukan memerlukan pendekatan yang komprehensif. Penguatan mindset pegawai, peningkatan kompetensi, dan pengembangan digitalisasi pelayanan harus dilakukan secara bersamaan agar mampu menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik fraud. Dengan demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dapat mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang lebih modern, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh mindset dan kompetensi pegawai terhadap pencegahan fraud melalui digitalisasi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mindset pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi pelayanan kependudukan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik pola pikir pegawai terhadap perubahan, inovasi, dan pemanfaatan teknologi, maka semakin tinggi keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan kependudukan.
2. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap digitalisasi pelayanan kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik.
3. Mindset pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan. Temuan ini menunjukkan bahwa pola pikir yang baik belum cukup untuk mencegah fraud secara langsung tanpa didukung oleh sistem dan mekanisme pengendalian yang memadai.
4. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan. Semakin tinggi kompetensi pegawai, semakin baik kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi, mengendalikan, dan mencegah potensi fraud.
5. Digitalisasi pelayanan kependudukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencegahan fraud dokumen kependudukan. Digitalisasi terbukti mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pengawasan sehingga peluang terjadinya fraud dapat diminimalkan.

6. Digitalisasi pelayanan kependudukan berperan sebagai mediator penuh (full mediation) dalam hubungan antara mindset pegawai dan pencegahan fraud dokumen kependudukan. Artinya, pengaruh mindset terhadap pencegahan fraud terjadi melalui peningkatan digitalisasi pelayanan.
 7. Digitalisasi pelayanan kependudukan berperan sebagai mediator parsial (partial mediation) dalam hubungan antara kompetensi pegawai dan pencegahan fraud dokumen kependudukan. Artinya, kompetensi pegawai dapat meningkatkan pencegahan fraud baik secara langsung maupun melalui peningkatan digitalisasi pelayanan.
-

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat menjadi pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara:

1. Organisasi perlu memperkuat mindset pegawai melalui pelatihan transformasi digital, manajemen perubahan, dan pengembangan budaya kerja inovatif.
2. Peningkatan kompetensi pegawai perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pendidikan, pelatihan teknis, bimbingan teknis, serta pengembangan kemampuan digital.
3. Pengembangan digitalisasi pelayanan perlu terus ditingkatkan melalui integrasi sistem, peningkatan keamanan data, penguatan audit trail, dan optimalisasi pelayanan berbasis teknologi informasi.
4. Pencegahan fraud perlu dilakukan melalui penguatan pengendalian internal, peningkatan kapasitas pegawai, serta penerapan sistem digital yang mampu meminimalkan peluang manipulasi data dan penyalahgunaan kewenangan.

5. Organisasi perlu membangun budaya kerja yang berorientasi pada integritas, profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan merupakan faktor dominan dalam pencegahan fraud sehingga perlu menjadi prioritas dalam kebijakan pengembangan organisasi.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara
 - a. Meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan teknologi informasi, pengelolaan data kependudukan, dan penguatan pemahaman regulasi administrasi kependudukan.
 - b. Mengembangkan sistem digital pelayanan yang lebih terintegrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat pencegahan fraud.
 - c. Meningkatkan pengawasan terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan sistem monitoring dan audit berbasis teknologi.
 - d. Membangun budaya organisasi yang mendukung inovasi, integritas, dan pelayanan publik yang profesional.

2. Bagi Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah perlu memberikan dukungan kebijakan, anggaran, dan infrastruktur teknologi informasi untuk mempercepat transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti integritas pegawai, budaya organisasi, sistem pengendalian internal, kepemimpinan, komitmen organisasi, dan pengawasan manajerial yang berpotensi memengaruhi pencegahan fraud.

Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada instansi pemerintah lainnya atau menggunakan pendekatan mixed methods untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

5.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian.

1. Penelitian hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh instansi pemerintah.
2. Variabel yang digunakan hanya meliputi mindset, kompetensi pegawai, digitalisasi pelayanan kependudukan, dan pencegahan fraud dokumen kependudukan sehingga masih terdapat faktor lain yang belum diteliti.
3. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner sehingga sangat bergantung pada persepsi responden dan berpotensi mengandung subjektivitas.
4. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum mampu menggali secara mendalam faktor-faktor perilaku, budaya organisasi, dan dinamika internal yang memengaruhi pencegahan fraud.
5. Variabel pencegahan fraud diukur berdasarkan persepsi responden, bukan berdasarkan data kasus fraud aktual yang terjadi di organisasi.

Dengan adanya keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian yang lebih luas sehingga mampu menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan memiliki daya generalisasi yang lebih tinggi.

Daftar Pustaka

- Armstrong, M. 2020. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page, London.
- Bank, W. (2016). *World Development Report 2016: Digital Dividends*. Washington DC: World Bank.
- Donald R. Cressey. (2009). Detecting and Predicting Financial Statement Fraud: The Effectiveness of The Fraud Triangle and SAS. *Journal of Corporate Governance and Firm Performance*, (99).
- Dweck, C. S. (2016). *Mindset: The New Psychology of Success*. New York: Random House.
- Kurniawan, T. dan Puspitasari, N. (2022). Pengaruh Digitalisasi terhadap Pencegahan Fraud pada Sektor Publik. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 24(1).
- Nugroho, R. 2021. *Public Policy dan Digital Governance*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- OECD. (2020). *Digital Government Index: 2019 Results*. Paris: OECD Publishing.
- Pratama, A. B. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Perspektif E-Government di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi.*, 18(1).
- Rahman, A. dan Suryanto, T. (2019). Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis.*, 16(3).
- Robbins, S.P. and Judge, T.A. 2017. *Organizational Behavior*. Pearson Education, New Jersey.
- Setiawan, I. dan Lestari, R. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Sistem Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2).
- Spencer, L. M. & S. S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Willey and Sons, Inc.
- Susanto, A. dan M. (2019). The Effect of Internal Control Systems on Fraud Prevention. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(10).
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers, Jakarta.

Lampiran-lampiran

1. UJI HIPOTESIS/Parsial/t Pengaruh Langsung Model 1

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	5.738	5.254		1.092	.281
	Mindset	.496	.140	.400	3.540	<.001
	Kompetensi	.497	.117	.478	4.235	<.001

a. Dependent Variable: DigitalisasiPelayanan

Pengaruh Langsung Model 2

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	-.202	4.274		-.047	.962
	Mindset	.071	.128	.055	.552	.584
	Kompetensi	.361	.112	.335	3.222	.002
	DigitalisasiPelayana n	.588	.122	.567	4.805	<.001

a. Dependent Variable: PencegahanFraud

Uji Simultan (F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	589.724	3	196.575	39.390	<.001 ^b
	Residual	209.602	42	4.991		
	Total	799.326	45			

a. Dependent Variable: PencegahanFraud

b. Predictors: (Constant), DigitalisasiPelayanan, Mindset, Kompetensi

Uji R2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.738	.719	2.234

a. Predictors: (Constant), DigitalisasiPelayanan, Mindset, Kompetensi

UJI VALIDITAS

X1-MINDSET

		Correlations									
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	Min
X1_1	Pearson Correlation	1	.148	.106	.388*	.389*	.155	.038	.348*	.394*	.
	Sig. (2-tailed)		.327	.484	.008	.008	.304	.803	.018	.007	
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	
X1_2	Pearson Correlation	.148	1	.495**	.099	.271	.375*	.520**	.312*	.316*	.6
	Sig. (2-tailed)	.327		<.001	.512	.068	.010	<.001	.035	.032	<
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	
X1_3	Pearson Correlation	.106	.495**	1	.412*	.453*	.484**	.220	.198	.276	.6
	Sig. (2-tailed)	.484	<.001		.004	.002	<.001	.142	.187	.064	<
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	
X1_4	Pearson Correlation	.388**	.099	.412*	1	.617**	.378*	.070	.259	.283	.6
	Sig. (2-tailed)	.008	.512	.004		<.001	.010	.642	.082	.057	<
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	
X1_5	Pearson Correlation	.389**	.271	.453*	.617**	1	.431*	.149	.518***	.404*	.7
	Sig. (2-tailed)	.008	.068	.002	<.001		.003	.324	<.001	.005	<
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	
X1_6	Pearson Correlation	.155	.375*	.484**	.378*	.431*	1	.301*	.224	.343*	.6
	Sig. (2-tailed)	.304	.010	<.001	.010	.003		.042	.135	.020	<
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	
X1_7	Pearson Correlation	.038	.520**	.220	.070	.149	.301*	1	.228	.217	.5
	Sig. (2-tailed)	.803	<.001	.142	.642	.324	.042		.128	.148	<
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	
X1_8	Pearson Correlation	.348*	.312*	.198	.259	.518**	.224	.228	1	.435*	.6
	Sig. (2-tailed)	.018	.035	.187	.082	<.001	.135	.128		.002	<

	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	
X1_9	Pearson Correlation	.394**	.316*	.276	.283	.404*	.343*	.217	.435**	1	.6
	Sig. (2-tailed)	.007	.032	.064	.057	.005	.020	.148	.002		<
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	
Mindset	Pearson Correlation	.421**	.636**	.657*	.606*	.738*	.657*	.503*	.605***	.632*	
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*** . Correlation at 0.001(2-tailed)

X2 – KOMPETENSI

		Correlations				
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5
X2_1	Pearson Correlation	1	.712***	.441**	.419**	.491***
	Sig. (2-tailed)		<.001	.002	.004	<.001
	N	46	46	46	46	46
X2_2	Pearson Correlation	.712***	1	.572***	.448**	.504***
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.002	<.001
	N	46	46	46	46	46
X2_3	Pearson Correlation	.441**	.572***	1	.421**	.634***
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001		.004	<.001
	N	46	46	46	46	46
X2_4	Pearson Correlation	.419**	.448**	.421**	1	.509***
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.004		<.001
	N	46	46	46	46	46
X2_5	Pearson Correlation	.491***	.504***	.634***	.509***	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	46	46	46	46	46
X2_6	Pearson Correlation	.248	.382**	.572***	.299*	.688***
	Sig. (2-tailed)	.097	.009	<.001	.043	<.001
	N	46	46	46	46	46
X2_7	Pearson Correlation	.401**	.533***	.514***	.382**	.598***
	Sig. (2-tailed)	.006	<.001	<.001	.009	<.001
	N	46	46	46	46	46
X2_8	Pearson Correlation	.629***	.706***	.524***	.545***	.407**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.005
	N	46	46	46	46	46
X2_9	Pearson Correlation	.474***	.554***	.569***	.609***	.567***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	46	46	46	46	46
X2_10	Pearson Correlation	.480***	.446**	.346*	.641***	.504***
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	.018	<.001	<.001
	N	46	46	46	46	46
Kompetensi	Pearson Correlation	.721***	.788***	.746***	.727***	.788***
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001

N	46	46	46	46	46
---	----	----	----	----	----

***. Correlation at 0.001(2-tailed)

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Z-

		Correlations				
		M1	M2	M3	M4	
M1	Pearson Correlation	1	.604***	.321*	.280	
	Sig. (2-tailed)		<.001	.029	.059	
	N	46	46	46	46	
M2	Pearson Correlation	.604***	1	.449**	.424**	
	Sig. (2-tailed)	<.001		.002	.003	
	N	46	46	46	46	
M3	Pearson Correlation	.321*	.449**	1	.358*	
	Sig. (2-tailed)	.029	.002		.015	
	N	46	46	46	46	
M4	Pearson Correlation	.280	.424**	.358*	1	
	Sig. (2-tailed)	.059	.003	.015		
	N	46	46	46	46	
M5	Pearson Correlation	.447**	.476***	.457**	.647***	
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	.001	<.001	
	N	46	46	46	46	
M6	Pearson Correlation	.439**	.395**	.451**	.524***	
	Sig. (2-tailed)	.002	.007	.002	<.001	
	N	46	46	46	46	
M7	Pearson Correlation	.502***	.518***	.514***	.410**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.005	
	N	46	46	46	46	
M8	Pearson Correlation	.318*	.413**	.492***	.502***	
	Sig. (2-tailed)	.031	.004	<.001	<.001	
	N	46	46	46	46	
M9	Pearson Correlation	.526***	.395**	.451**	.467**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.007	.002	.001	
	N	46	46	46	46	

M10	Pearson Correlation	.502***	.286	.359*	.410**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.054	.014	.005	
	N	46	46	46	46	
DigitalisasiPelayanan	Pearson Correlation	.654***	.673***	.656***	.715***	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	46	46	46	46	

***. Correlation at 0.001(2-tailed)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Y--

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Y1	Pearson Correlation	1	.615***	.694***	.625***	.67
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.
	N	46	46	46	46	
Y2	Pearson Correlation	.615***	1	.560***	.460**	.48
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.001	<.
	N	46	46	46	46	
Y3	Pearson Correlation	.694***	.560***	1	.562***	.86
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.
	N	46	46	46	46	
Y4	Pearson Correlation	.625***	.460**	.562***	1	.3
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001		.0
	N	46	46	46	46	
Y5	Pearson Correlation	.677***	.480***	.869***	.335*	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.023	
	N	46	46	46	46	
Y6	Pearson Correlation	.432**	.182	.549***	.397**	.61
	Sig. (2-tailed)	.003	.227	<.001	.006	<.
	N	46	46	46	46	
Y7	Pearson Correlation	.584***	.408**	.669***	.402**	.73
	Sig. (2-tailed)	<.001	.005	<.001	.006	<.
	N	46	46	46	46	

Y8	Pearson Correlation	.482***	.289	.607***	.377**	.66
	Sig. (2-tailed)	<.001	.052	<.001	.010	<.
	N	46	46	46	46	
Y9	Pearson Correlation	.569***	.333*	.746***	.598***	.64
	Sig. (2-tailed)	<.001	.024	<.001	<.001	<.
	N	46	46	46	46	
Y10	Pearson Correlation	.547***	.479***	.788***	.510***	.67
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.
	N	46	46	46	46	
PencegahanFraud	Pearson Correlation	.804***	.630***	.896***	.680***	.85
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.
	N	46	46	46	46	

***. Correlation at 0.001(2-tailed)

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

X1 – MINDSET

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.746	10

X2-

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.774	11

Z—

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	11

Y—

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.779	11

UJI NORMALITAS—

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			46
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.15819879
Most Extreme Differences	Absolute		.065
	Positive		.065
	Negative		-.065
Test Statistic			.065
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.897
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.889
		Upper Bound	.905

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

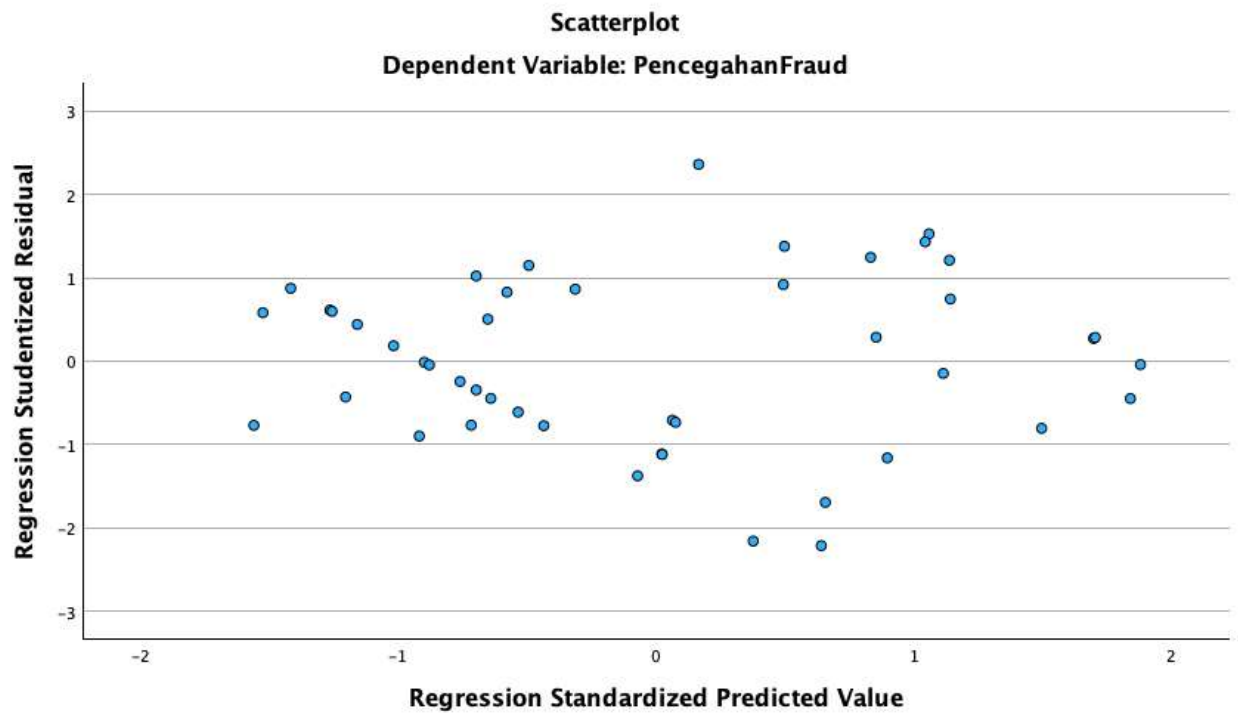
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

UJI MULTI—

		Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Tolerance
Model		B	Std. Error				
1	(Constant)	-.202	4.274		-.047	.962	
	Mindset	.071	.128	.055	.552	.584	.632
	Kompetensi	.361	.112	.335	3.222	.002	.576
	DigitalisasiPelayana n	.588	.122	.567	4.805	<.00 1	.448

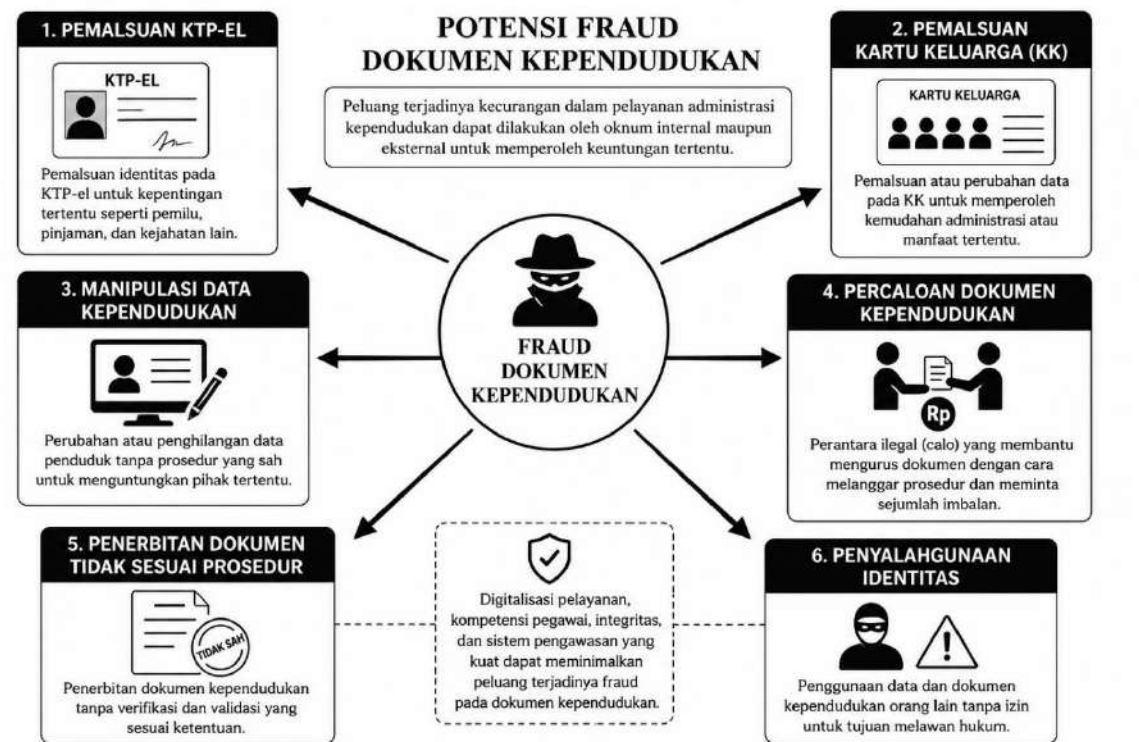
a. Dependent Variable: PencegahanFraud

UJI HETE—



STATISTIK DESKRIPTIF

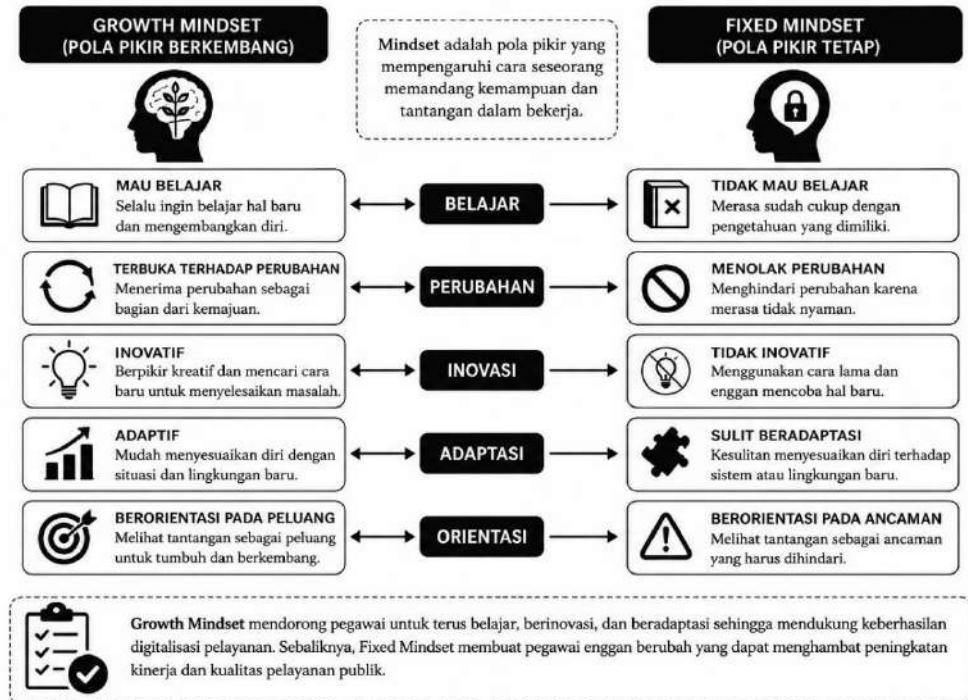
Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mindset	46	27	44	34.50	3.278
Kompetensi	46	35	50	42.26	3.913
Digitalisasi Pelayanan	46	37	50	43.85	4.066
Pencegahan Fraud	46	36	50	43.28	4.215
Valid N (listwise)	46				



Gambar 1.1 Ilustrasi Potensi Fraud Dokumen Kependudukan

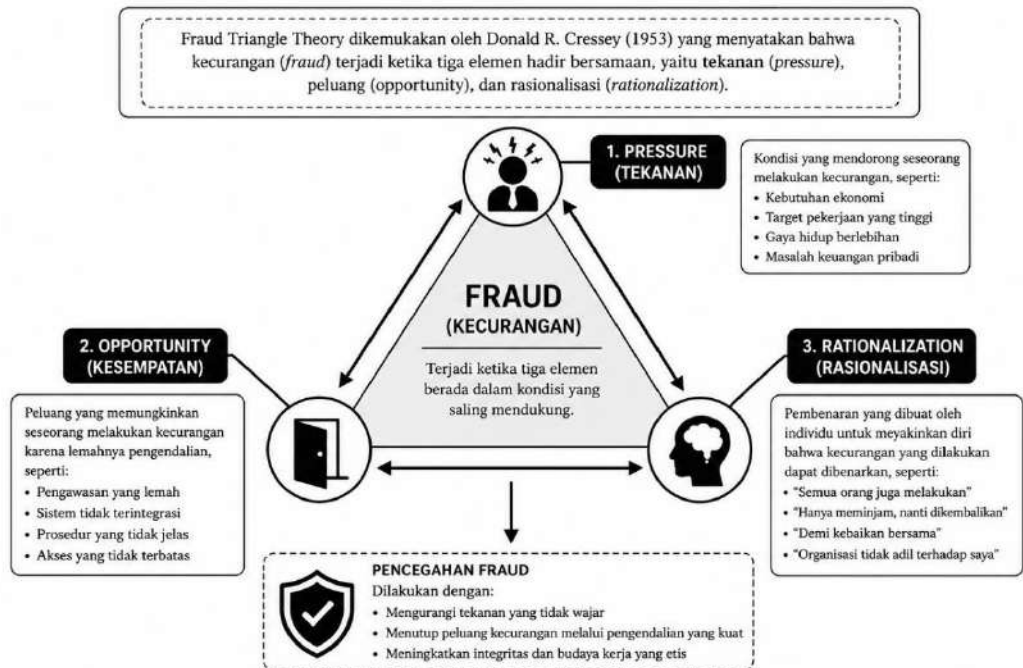
Sumber: Diadaptasi dari Fraud Triangle Theory (Cressey, 1953) dan diolah peneliti, 2026.

GAMBAR 2.1
KONSEP GROWTH MINDSET DAN FIXED MINDSET



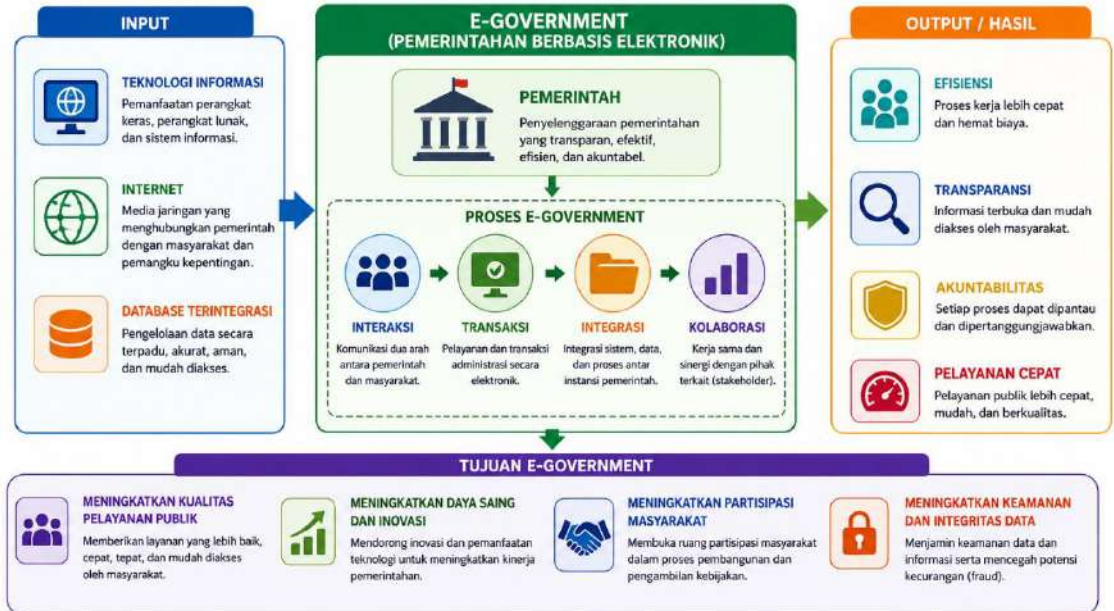
Sumber: Diadaptasi dari Dweck (2006) dan diolah peneliti, 2026.

GAMBAR 2.2
FRAUD TRIANGLE THEORY



Sumber: Diadaptasi dari Cressey (1953) dalam Other People's Money: A Study in the Social Psychology of Embezzlement

GAMBAR 2.3
KONSEP E-GOVERNMENT
(PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK)

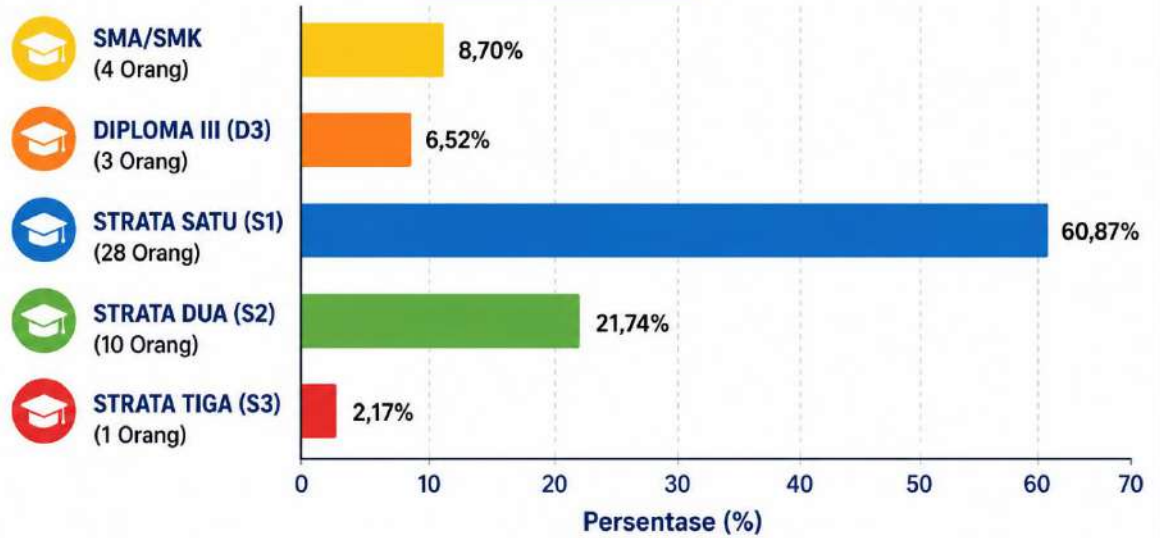


Sumber: Diadaptasi dari Heeks (2008), Indrajit (2016), dan KemenPANRB (2020)

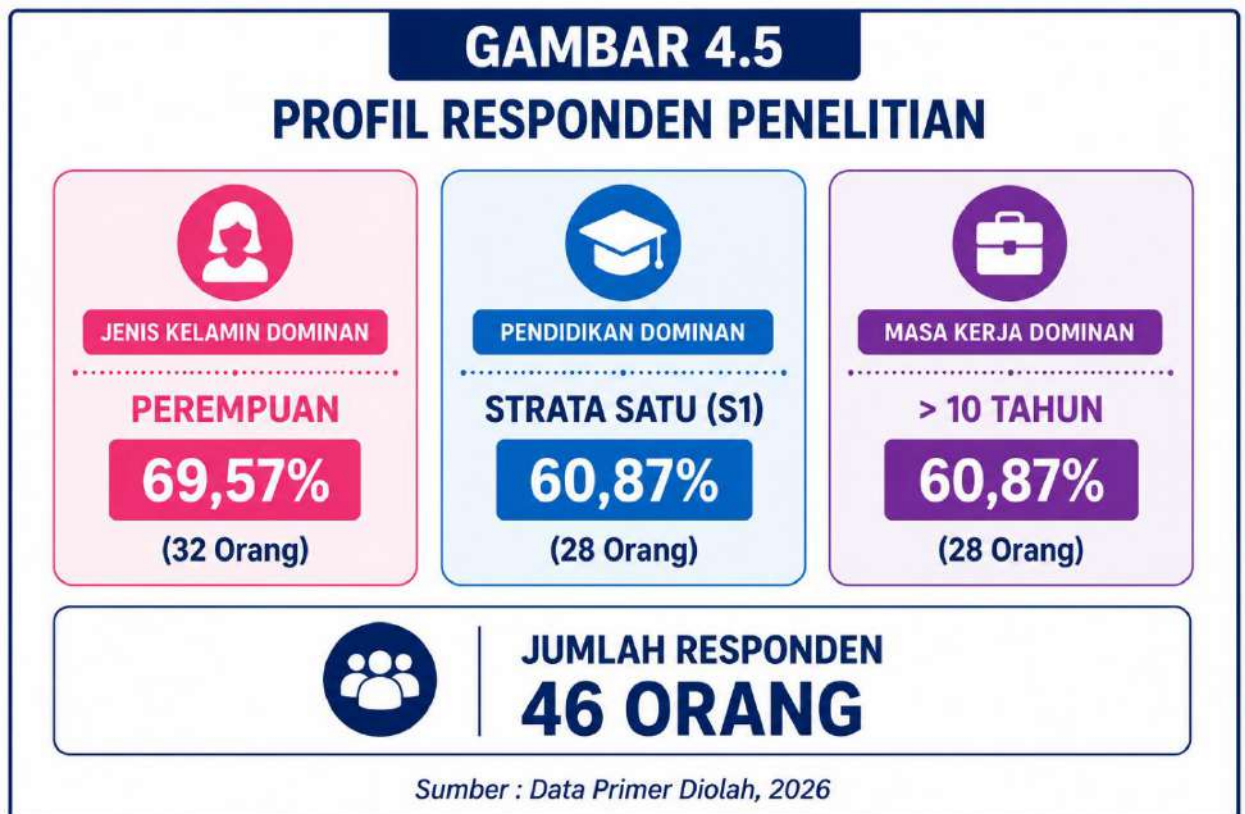
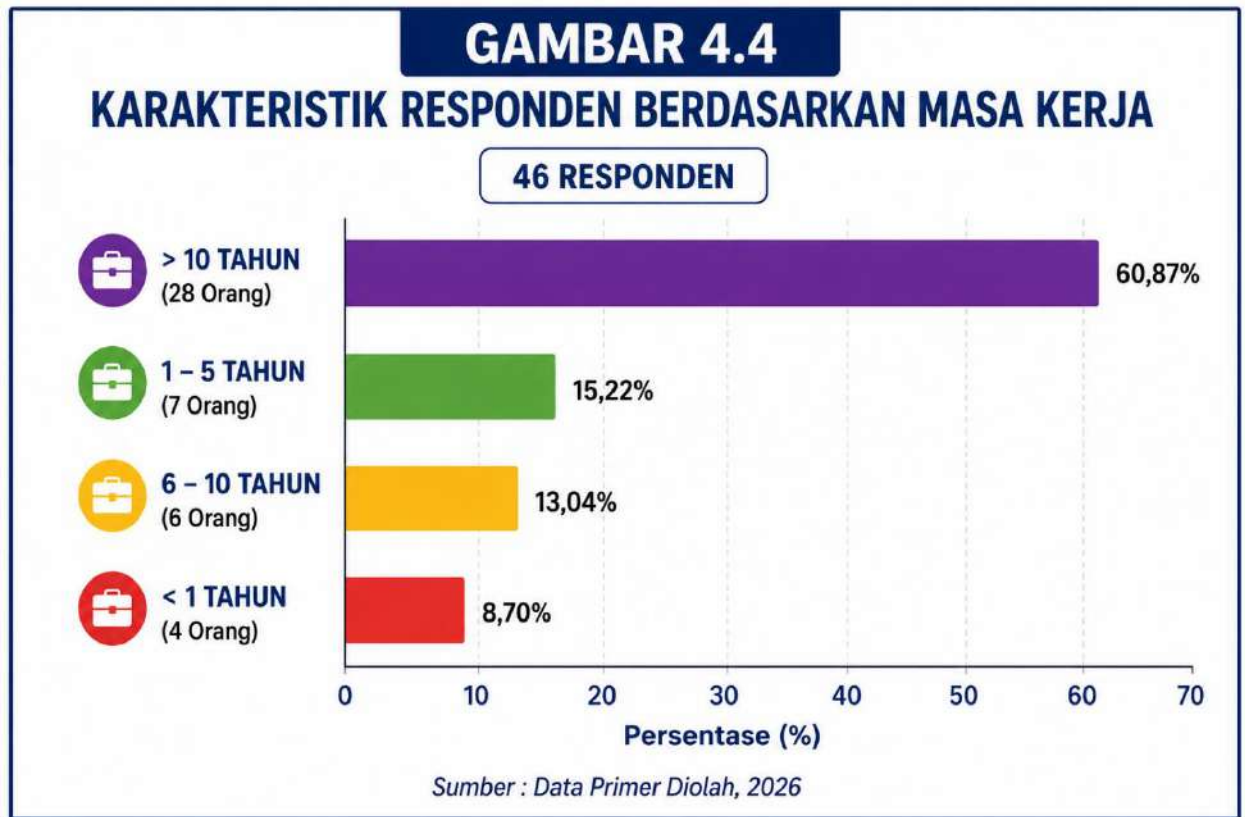
GAMBAR 4.3

KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

46 RESPONDEN

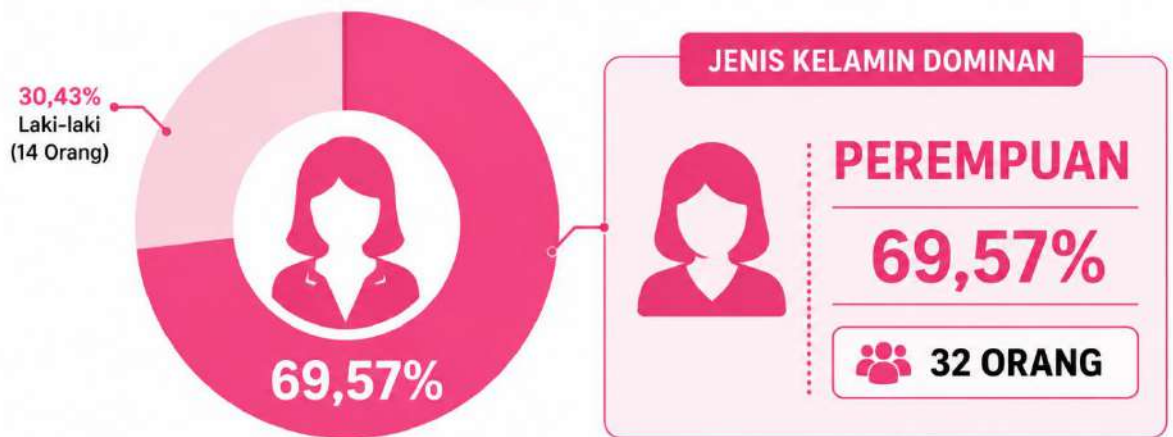


Sumber : Data Primer Diolah, 2026



GAMBAR 4.5

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN DOMINAN



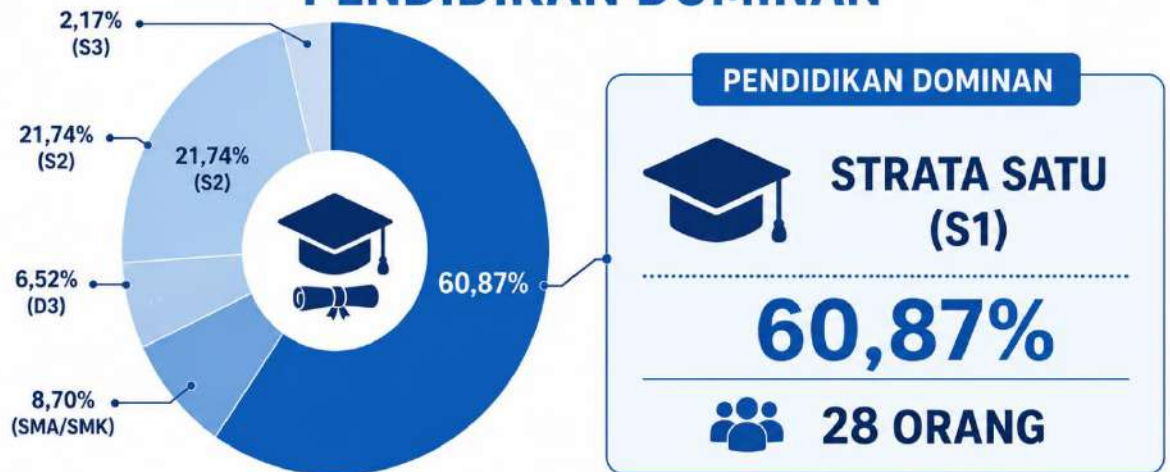
KETERANGAN

Berdasarkan data primer, sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin **perempuan** yaitu sebesar **69,57%** atau **32 orang**.

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

GAMBAR 4.6

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN DOMINAN



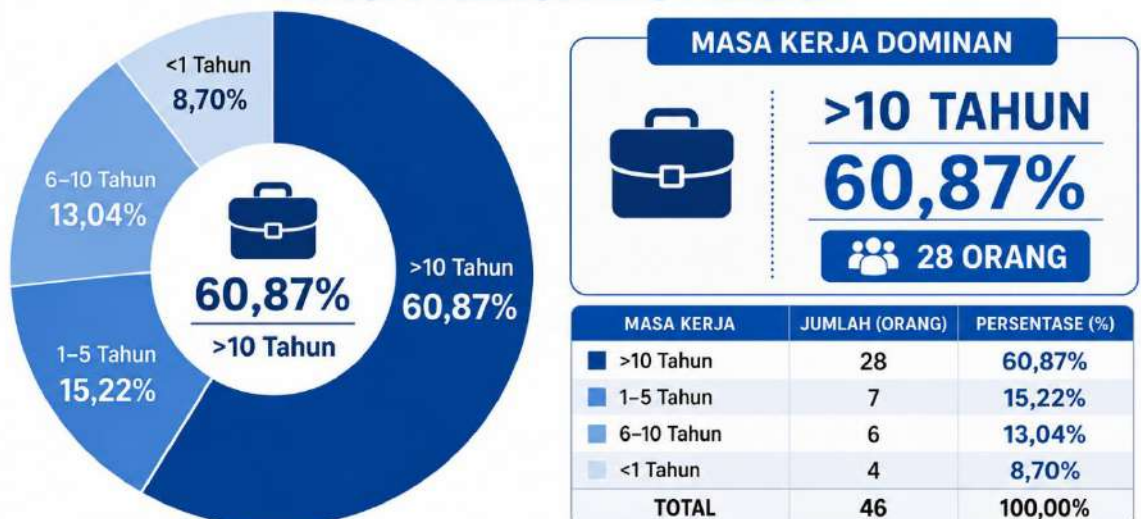
KETERANGAN

Berdasarkan data primer, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan **Strata Satu (S1)** yaitu sebesar **60,87%** atau **28 orang**.

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

GAMBAR 4.7

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN MASA KERJA DOMINAN



KETERANGAN

Berdasarkan data primer, sebagian besar responden memiliki masa kerja **lebih dari 10 tahun** yaitu sebesar **60,87%** atau sebanyak **28 orang**.

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

