

Pengaruh Sistem Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik

Gusti Ayu Agung Intan Utami¹, I Nyoman Murba Widana², I Gede Bayu Wijaya³

Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram

intanutami2801@gmail.com

bayuwijaya@iahn-gdepudja.ac.id

INFO ARTIKEL

Histori Artikel:
Tanggal Masuk
Tanggal Diterima
Tersedia *Online*

Kata Kunci:
Kecamatan, Pelayanan Publik,
Sistem Teknologi Informasi

ABSTRAK

Penelitian ini dirancang untuk mengetahui sejauh mana sistem teknologi informasi mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dan memiliki pedoman, rencana, dan struktur yang jelas dari awal hingga akhir. Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan cara purposive sampling, yang kemudian diperoleh sampel sebesar 100 sampel yang akan ditetapkan sebagai responden. Adapun pengumpulan data menggunakan sistem angket, observasi dan dokumentasi dan data akan dianalisis dengan sistem regresi linear sederhana. Temuan pada kajian riset tersebut mendapatkan bahwa nilai t tabel lebih kecil dari nilai t hitung yaitu $0,1984 < 12,875$ dengan nilai sig $0,05 > 0,000$. Dengan kata lain bahwa H_a diterima dan H_o di tolak. jadi, sistem informasi mempunyai dampak yang signifikan terhadap pelayanan publik. Dari hasil perhitungan, dampak sistem teknologi informasi terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari sebesar 62,8%.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi menjadi semakin tak terkendali dan begitu berdampak bagi hidup masyarakat. Dewasa ini sistem informasi yang berbasis teknologi, atau juga dikenal sebagai teknologi informasi (TI), berkembang semakin pesat seiring dengan peningkatan yang signifikan dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam kehidupan masyarakat (Probowulan, 2016). Diera modern ini, setiap orang dapat merasakan perkembangan teknologi informasi, baik untuk kebutuhan pribadi maupun pekerjaan (Suprianto, 2023).

Teknologi informasi merupakan suatu macam teknologi yang dimanfaatkan guna memproses data, meliputi pula mengolah, mengambil, merancang, menyimpan, serta memodifikasi data dengan beragam metode guna memunculkan data berkualitas tinggi seperti: Informasi yang akurat, berkesinambungan serta terkini guna kebutuhan pribadi serta

perusahaan serta pengelolaan bisnis, dan data strategis guna pengambilan keputusan strategis (Wardiana, 2022). Dengan adanya sebuah teknologi sistem informasi tersebut tentu saja akan sangat mempermudah segala bentuk aktivitas masyarakat ataupun organisasi sehingga akan memberikan dampak puas terhadap layanan yang diterima masyarakat.

Pelayanan publik dipahami sebagai semua wujud layanan, entah yang berupa barang publik atau yang berupa pelayanan publik, yang hakekatnya adalah tanggung jawab serta penyelenggaraan lembaga-lembaga negara di pusat, daerah, serta usaha yang dimiliki negara. Mendirikan perusahaan yang dioperasikan secara lokal untuk memenuhi keperluan penduduk lokal, dalam kerangka penerapan ketentuan hukum (Parontong et al., 2020). Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada seluruh warga negara dan penduduk sehubungan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disiapkan melalui kegiatan atau rangkaian kegiatan pemerintah yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan layanan. Menurut Undang-Undang Administrasi Kependudukan, usia minimal untuk melakukan pelayanan adalah 17 tahun. Selain itu, usia minimal untuk memahami dan memenuhi kewajiban dan hak sebagai warga negara adalah 17 tahun. Usia tersebut dapat memenuhi berbagai kepentingan terkait kewarganegaraan serta dapat berperan lebih aktif dalam kegiatan politik dan sosial. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, pelayanan publik wajib diberikan sebagai jawaban atas keinginan serta desakan warga dan warga terhadap perbaikan pelayanan publik (Thamrin et al., 2021).

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Kecamatan Gunungsari

Unsur Pelayanan	Rata-Rata		
	2021	2022	2023
Persyaratan	3,43	3,59	3,52
Prosedur	3,35	3,56	3,56
Waktu Pelayanan	3,22	3,45	3,52
Biaya/Tarif	3,97	3,96	3,89
Produk Layanan	3,50	3,51	3,48
Kompetensi Pelaksana	3,51	3,52	3,52
Perilaku Pelaksana	3,51	3,55	3,53
Sarana dan Prasarana	3,30	3,42	3,42
Penanganan Pengaduan, Sarana,dan Masukan	3,37	3,03	3,55

Sumber: Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gunungsari (2024)

Fenomena yang digambarkan pada tabel tersebut bahwa indeks kepuasan penduduk atas layanan yang disajikan kantor camat Gunungsari mengalami perubahan pada setiap tahunnya. Dengan adanya perubahan tersebut membuktikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan pada setiap tahunnya akan mengalami kondisi fluktuatif sehingga menyebabkan perubahan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Sistem teknologi informasi sangatlah berpengaruh dalam segala aspek kegiatan manusia terutama dalam mengelola serta mendorong layanan umum yang disajikan untuk warga. Kantor Camat Gunungsari menjadi salah satu instansi pelayanan publik yang menerapkan sistem teknologi seperti perekaman KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, surat keterangan kematian dan lain-lain. Namun dalam aspek pemanfaatan teknologi sebagai media informasi belum secara maksimal diterapkan, sehingga untuk mengakses informasi secara online masih belum memadai (Gede Bayu Wijaya et al., 2022)

Berdasarkan hal tersebut, terdapat beberapa kajian yang sudah dilaksanakan guna menguji kualitas pelayanan publik, namun belum ditemukan penelitian yang mengkaji tentang dampak teknologi informasi bagi peningkatan layanan umum instansi pelayanan publik pada tingkat Kecamatan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dikaji terkait dengan dampak dari Sistem Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Gunungsari”.

2. Tinjauan Pustaka

Kajian pertama, yang berjudul Penerapan Sistem Informasi BUMDES Pada Pelayanan Kantor Desa Cipotakasari Kecamatan Panca Rijang (thamrin et al., 2021) tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan aplikasi sistem informasi terhadap pelayanan publik dan faktor pendukung yang memengaruhi pelayanan publik pada kantor Desa Cipotakari, yang terletak di Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Indonesia. Kajian ini memanfaatkan teknik kuantitatif serta metode analisis data melalui tabel frekuensi. Kajian sebelumnya memanfaatkan metode perolehan informasi lewat pengamatan, wawancara, serta angket. Teknik penentuan sampel yang dimanfaatkan pada kajian sebelumnya adalah total sampling. Temuan kajian sebelumnya menjelaskan jika implementasi BUMDES pada layanan umum telah diterapkan di Balai Desa Cipotakari, yang terletak di Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Indonesia dikategorikan kurang baik dengan nilai 60,11% karena kurangnya penggunaan Sistem Informasi Bumdes di Kantor Desa Cipotakari Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang, data dan laporan yang digunakan untuk pendataan kependudukan dan pencatatan sipil belum dapat dimanfaatkan sepenuhnya untuk pelayanan

publik . Informasi layanan, kelahiran, kematian, data penduduk pindah dan datang, dan banyak lagi akan tidak tertata dengan baik.

Adapun persamaan kajian ini terhadap kajian sebelumnya ada di variabel dependen (pelayanan publik), menggunakan teknik kuantitatif dan teknik perolehan informasi melalui observasi, wawancara serta kuisioner. Terdapat perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan skripsi ini yaitu perbedaan pada lokasi penelitian, teknik analisis data dengan table frekuensi, populasi dan sampel 85 orang, Variabel independen (aplikasi sistem informasi Bumdes), sistem pelayanannya menerapkan aplikasi sistem informasi framework. Kontribusi yang diberikan oleh penelitian terdahulu yaitu sebagai tambahan literatur dalam penyusunan latar belakang pada penelitian ini.

Kajian kedua, Pengaruh Sistem Informasi pada Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau (Basir, 2021). Kajian ini memanfaatkan metode kuantitatif serta metode perolehan informasi menggunakan kuesioner serta metode analisis informasi dengan regresi linier sederhana. Pada hasil kajian diperoleh nilai korelasi yang tinggi sebesar 0,790 atas temuan analisis korelasi. Nilai yang ditetapkan untuk uji korelasi adalah 0,05, tetapi sig yang dihitung adalah 0,00. Merujuk pada temuan tersebut bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maksudnya penggunaan sistem informasi mempunyai implikasi yang besar bagi kenaikan mutu layanan publik.

Kesamaan kajian sebelumnya terhadap kajian ini ada di metode kajian kuantitatif, variabel terikat (pelayanan publik), metode perolehan informasi dengan kuesioner, dan metode analisis memanfaatkan model regresi sederhana. Perbedaan kajian sebelumnya atas kajian ini ada di lokasi penelitian pada DUKCAPIL Kota Baubau, jumlah sampel sebanyak 53 orang, dan variabel independen (sistem informasi). Kontribusi yang diberikan penelitian terdahulu yaitu sebagai tambahan referensi literatur.

3. Metodologi Penelitian

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini melibatkan penggunaan data primer dan sekunder. Data primer berupa observasi dan angket diperoleh melalui metode penelitian, sedangkan data sekunder bersumber dari buku atau majalah. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel purposive yang ditargetkan. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu sistem teknologi informasi sebagai variabel independen dan pelayanan publik sebagai variabel dependen. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana.

4. Analisis dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,890	3,605		3,576	,001
	Sistem Teknologi Informasi	,922	,072	,793	12,875	,000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 2023

Merujuk pada hasil uji diatas, maka disajikan persamaan regresi linier sederhana dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,890 + 0,922 X$$

Interpretasi :

- Konstanta (a) = 12,890, artinya jika variabel sistem teknologi informasi (X) bernilai 0 atau tidak ada, maka nilai variabel pelayanan publik (Y) adalah sebesar 12,890.
- Koefisien regresi sistem teknologi informasi (X) (b) = 0,922 artinya jika variabel sistem teknologi informasi (X) meningkat sebesar 1 poin, maka variabel-variabel pelayanan publik (Y) akan meningkat sebesar 0,922

Berdasarkan interpretasi diatas, maka kesimpulannya arah hubungan variabel independen yaitu Sistem Teknologi Informasi (X) adalah positif terhadap variabel dependen Pelayanan Publik (Y).

Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Nilai t-tabel diperoleh pada tabel distribusi t-tabel dengan taraf signifikansi 0,05:

$$df = a/2 : n-k-1$$

$$df = 0,05/2 : 100-1-1$$

$$df = 0,025 : 98$$

$$df = 1,984$$

Tabel 2. Hasil Uji Signifikan (Uji-t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	12,890	3,605		3,576	,001
	Sistem Teknologi Informasi	,922	,072	,793	12,875	,000
a. Dependent Variable: Pelayanan Publik						

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 2023

Hasil pengolahan data pada tabel menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,875 > 0,1984 dan nilai signifikansinya sebesar 0,000 < 0,05 Jadi kesimpulannya Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel sistem teknologi informasi (X) terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pelayanan publik (Y) Kantor Kecamatan Gunung Sari.

Uji Koefisien Determinasi R²

Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini akan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,793 ^a	,628	,625	2,999
a. Predictors: (Constant), Sistem Teknologi Informasi				

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 2023

Tabel di atas memperlihatkan nilai koefisien determinasi R adalah sebesar 0,793. Persamaan yang diperoleh dari data diatas adalah sebagai berikut:

$$KP = R^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,793^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,628 \times 100\%$$

$$KP = 62,8\%$$

Dengan menggunakan uji koefisien determinasi (R²), penelitian ini diperoleh hasil R sebesar 0,793. Dalam hal ini diperoleh rumus $KP = 0,793^2 \times 100\% = 62,8\%$. Artinya kontribusi variabel nilai sistem teknologi informasi mempunyai pengaruh sebesar 62,8%, dan sisanya sebesar 37,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan sistem teknologi informasi untuk menunjang pelayanan publik di wilayah Gunung Sari sangat membantu dalam proses pengabdian kepada masyarakat dan membantu masyarakat agar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Gunung Sari. Dampak sistem teknologi informasi terhadap peningkatan pelayanan publik untuk menjaga kepuasan masyarakat sebesar 62,8% menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi sangat efektif.

Adapun hal yang harus ditingkatkan dalam variabel sistem teknologi informasi pada penelitian ini terletak pada indikator pangkalan data terkait kendala akibat kesalahan sistem data pada kantor Camat Gunungsari. Dalam variabel pelayanan publik yang harus ditingkatkan kembali adalah terkait indikator waktu pelayanan yang diberikan, yang dimana masyarakat merasa kurang puas atas waktu pelayanan yang diterima di kantor Camat Gunungsari.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil pemanfaatan sistem informasi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendaftaran Penduduk Kota Baubau (Basir, 2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi memberikan peningkatan sebesar 62,4% terhadap kualitas pelayanan publik terhadap warga dan kantor catatan sipil kota Baubau.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang berjudul Pengaruh Sistem Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari, diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh teknologi informasi. Hasil yang diperoleh (t hitung $>$ t tabel) $12,875 > 0,1984$, tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Jadi kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel sistem teknologi informasi (X) terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pelayanan publik (Y) Kantor Kecamatan Gunung Sari.

Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh sistem teknologi informasi terhadap pelayanan publik ditunjukkan dengan nilai hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini diperoleh nilai koefisien determinasi R sebesar 0,793. Dalam hal ini diperoleh rumus $KP = 0,793^2 \times 100\% = 62,8\%$. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh sistem teknologi informasi terhadap pelayanan publik adalah sebesar 62,8%, dan sisanya sebesar 37,2% disebabkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Gunung Sari, Lombok Barat

Saran

Beberapa saran dan rekomendasi setelah dilakukannya penelitian ini yang pertama bagi Kantor Camat Gunungsari agar hasil dari pembahasan mengenai peran variabel sistem teknologi informasi menunjukkan adanya dampak positif terhadap pelayanan publik. Maka dari itu sangat penting untuk menerapkan penilaian guna

membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diterapkan untuk memastikan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan publik yang ada di kantor Camat Gunungsari untuk memastikan fungsinya dengan baik. Bagi Peneliti Selanjutnya bisa menambahkan variabel bebas yang dapat mempengaruhi variabel terikat atau pelayanan publik, seperti kualitas pelayanan. Diperlukan adanya penelitian lebih lanjut dalam mengkaji sistem teknologi informasi terhadap peningkatan pelayanan publik dalam cakupan lebih luas dari segi sampel maupun perusahaan atau organisasi.

Daftar Pustaka

- Basir, M. A. (2021). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JEK: Jurnal Efek Komunikasi*, 2(2), 41–48. <http://www.jurnal->
- Parontong, O. M., Rares, J. J., & Posumah, J. H. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(96), 1–8.
- Gede Bayu Wijaya, I., Nyoman Suli Asmara Yanti, N., Suprabawati Kusumanegara, I., & Kadek Ayu Wianjani, N. (2022). Peningkatan Usaha Mikro Kecil Menengah Melalui E-Marketing. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(1), 291–201. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm>
- Probowulan, D. (2016). Dampak Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan E-Government Sebagai Bentuk Pelayanan Publik. *Balance: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 13(1), 86–94.
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Thamrin, A. M. H., Adnan, A. A., & Uceng, A. (2021). Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Bumdes Terhadap Pelayanan Kantor Desa Cipotakari Kecamatan Panca Rijang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 162–172. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.512>
- Wardiana, W. (2022). Perkembangan Teknolo Informasi Di Indonesia. *Kompasiana.Com*, 1–7.