

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dalam Pelayanan Publik Perangkat Desa Kalukuang Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar

Raizal Adhimsyah¹, Akbar Said²

¹STIEM Bongaya Makassar

²Universitas Wira Bhakti Makassar

E-mail: raizal.adhimsyah@gmail.com¹, abhyzart70@gmail.com²

KATA KUNCI

Utilization of Technology, Public Services

Kata Kunci

Pemanfaatan
Pelayanan Publik

Teknologi,

ABSTRACT

This research aims to re-examine the contribution of the use of technology in public service services in Kalukuang village, Galesong sub-district, Takalar district. The research used is quantitative research with an associative approach. Data collection used primary data obtained from village officials by distributing questionnaires and sampling using saturated samples with a sample size of 32 respondents. Data was collected using research instruments in the form of questions which were measured using a Likert scale. Data analysis was carried out using multiple linear regression analysis. The research results show that the use of technology has a positive and significant influence in improving public services for village officials.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali kontribusi pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik perangkat desa kalukuang kecamatan galesong kabupaten takalar. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari para perangkat desa dengan membagikan kuesioner dan penarikan sampel menggunakan sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 32 responden. Data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian berupa pertanyaan yang diukur menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam peningkatan pelayanan publik perangkat desa.

1. Pendahuluan

Desa Kalukuang termasuk kedalam 82 Desa/Kelurahan yang ada di Kabupaten Takalar, dan masuk kedalam wilayah Kecamatan Galesong yang terletak \pm 1Km dari kota Kecamatan. Desa Kalukuang mempunyai wilayah \pm 2.500 Ha, dan memiliki 5 Jumlah wilayah (Dusun) yaitu 1. Jempang, 2. Panrannuanta, 3. Bontojai, 4. Salewatang, 5. Bontojai Dengan jumlah penduduk: 2.861 Jiwa, jumlah Kartu Keluarga : 1.168. Batas wilayah Desa Kalukuang : Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Bontosunggu, Sebelah Barat Berbatasan dengan Desa Pa'lalakkang, Sebelah Selatan Berbatasan dengan Desa Galesong Baru, Sebelah Timur Berbatasan dengan Pa'rasangan Beru.

Terdapat beberapa variabel, baik yang mendukung maupun yang membatasi, yang menyebabkan masih terdapatnya beberapa kesenjangan dalam penyediaan layanan masyarakat. Fasilitas yang kurang memadai, cara pelayanan yang masih berulang, dan sumber daya peralatan yang kurang terampil menjadi penghambat permasalahan. Membangun iklim pemerintahan yang sehat, keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang efisien dan efektif, serta munculnya era digital merupakan elemen-elemen yang berkontribusi. Hal ini didukung dengan penilaian dari Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa pada di tahun 2019 lembaga ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mendapatkan laporan masyarakat mencapai 11.087 aduan. Dibandingkan dengan tahun 2018 hanya 10.985 aduan jumlah setiap tahunnya semakin meningkat. Berdasarkan laporan tersebut pemerintah daerah menjadi terlapor yang banyak diadakan.

Berdasarkan statistik di atas, perubahan birokrasi di masa depan memerlukan pelayanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, di era digital modern, penyediaan layanan publik sangat bergantung pada inovasi TI dalam pengelolaan pemerintahan.

Kemajuan teknologi internet of things yang merupakan revolusi industri keempat telah merambah setiap aspek kehidupan kontemporer. Inovasi teknologi sangat diperlukan dalam menghadapi perubahan birokrasi industri 4.0 guna memudahkan pemberian pelayanan publik, baik bagi komunitas ASN maupun masyarakat umum, serta mewujudkan birokrasi yang efisien dan efektif di lingkungan instansi pemerintah guna mencapai tata kelola yang baik. Penyederhanaan birokrasi pegawai (ASN) menjadi semakin sulit seiring berkembangnya birokrasi Indonesia dan seiring perlunya penelitian pelayanan administrasi negara yang efektif. Oleh karena itu, penyelenggara negara harus terus mencari cara-cara baru untuk mencapai tujuan negara. Setiap staf mempunyai pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan mereka untuk merampingkan birokrasi. Kesederhanaan ini menekankan pada etika

birokrasi yang pada gilirannya mendorong pekerja untuk berinovasi semaksimal mungkin.

Sesuai dengan keputusan sebagai berikut: "Segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan." (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). Instansi pemerintah mulai dari tingkat federal hingga negara bagian dan lokal terkena dampak signifikan dari perubahan paradigma administrasi yang terjadi sejak otonomi daerah diberlakukan. Hal ini terlihat dari fakta bahwa pemerintahan saat ini sudah lebih independen dan terdesentralisasi dibandingkan masa lalu, dimana pemerintahan diarahkan dan dikendalikan langsung oleh pemerintah pusat.

Harapan agar pelayanan publik dapat diberikan dengan mengutamakan efisiensi, aksesibilitas, dan keterjangkauan. Untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintah harus terus mencari cara-cara baru untuk meningkatkan pelayanan publik, termasuk adanya kenyataan bahwa ASN mungkin akan menghadapi persaingan dari birokrasi yang efisien. Mereka yang memiliki pekerjaan berkualitas tinggi dan kompeten akan diberikan prioritas, sementara mereka yang kurang dalam bidang tersebut akan disingkirkan secara bertahap.

Mengingat pentingnya kinerja pegawai sebagai persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya. Masalah utama pelayanan yaitu apakah pelayanan sudah memenuhi harapan masyarakat apa belum. Oleh karena itu sebuah instansi pemerintah harus selalu memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat. Adapun permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh kantor Desa Kalukuang ini antara lain: kurangnya Pengetahuan tentang teknologi, kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat seperti petugas kurang ramah dan sopan.

Pentingnya layanan publik yang berkualitas, kesulitan dalam memberikan layanan tersebut, dan inisiatif yang diambil oleh pemerintah desa untuk mengatasi permasalahan ini melalui penggunaan data teknologi. Kita dapat meningkatkan pelayanan publik dan menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efisien, transparan, dan partisipatif dengan menggunakan teknologi informasi yang tepat dan optimal (Setiawati, 2023).

Karena pertumbuhan pesat kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan desa, maka penting untuk memiliki akses dan memanfaatkan teknologi secara efektif agar dapat melaksanakan tugas-tugas ini seefisien mungkin. Hanya dengan bantuan teknologi, suatu tugas dapat dikerjakan dengan tingkat akurasi dan presisi tertinggi (Puspasari & Purnama, 2018).

Berdasarkan Fenomena Diatas Peneliti Tertarik Untuk Meneliti Mengenai : “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dalam Pelayanan Publik Perangkat Desa Kalukuang Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.”

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Arif Yusuf Hamali (2018:2) menyatakan bahwa : “Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya”.

Dan Menurut Prasadja Ricardiant (2018:15) menyatakan bahwa : “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal”.

Pemanfaatan Teknologi

Kualitas, efektivitas, dan efisiensi layanan publik dapat ditingkatkan dengan penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaannya (Buchari, 2016). Dengan pemanfaatan TI, layanan publik dapat lebih mudah diakses, pemerintah dapat lebih bertanggung jawab atas tindakannya, dan proses pemberian layanan dapat dipercepat. Dalam hal ini, pembuatan aplikasi mobile sebagai media pelayanan publik menjadi sangat penting karena dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan publik secara efisien dan mudah. Di luar itu, sangat penting untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia dalam memanfaatkan TI dalam pelayanan pemerintah.

E-government dan teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui e-government, pemerintah dapat menyediakan layanan publik secara online dan memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat. Menurut (Aprianty, 2016) Teknologi informasi dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan pelayanan publik, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya dalam penyelenggaraan layanan.

Pelayanan Publik

Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah Good Governance dan Clean Government. Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai sebuah alat menciptakan tatanan masyarakat dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Putra, 2020).

Kualitas publik mengacu pada kapasitas organisasi layanan publik dalam memberikan layanan yang secara efektif memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen layanan, baik dari aspek teknis maupun administratif (Along, 2020). Pentingnya kualitas bagi perusahaan dan organisasi terletak pada dampaknya terhadap kepuasan pelanggan atau komunitas. Kepuasan bergantung pada pelaksanaan pemberian layanan yang efektif dan berkualitas tinggi (Mulyapradana et al., 2020).

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan regresi linear berganda. Data kuantitatif digunakan karena data tersebut bersifat numerik sehingga dapat dianalisis dengan alat statistik (Sugiyono, 2017:224). Penelitian ini dilakukan pada kantor desa kalukuang, yang berada di Kecamatan Galesong, Kabupaten Takalar, Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun waktu yang di gunakan kurang lebih 2 bulan. Dalam penelitian ini yang dijadikan Populasi adalah perangkat desa kalukuang, yang berjumlah 32 orang yang masing-masing aktif di kantor desa sebagai perangkat desa kalukuang. Sampel diambil secara proposional dengan sampel berjumlah 32 orang. Oleh karena itu sampel dalam penelitian ini mengikuti jumlah populasi maka sampel diambil sesuai dengan kemampuan, batas waktu dan biaya, dengan metode jenuh yang bentuk pengambilan sampel ini berdasarkan jumlah Perangkat desa kalukuang tahun 2023.

Adapun langkah dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Studi Pustaka
Saat melakukan penelitian, salah satu langkah terpenting adalah mengunjungi perpustakaan untuk menggunakan buku dan bahan lainnya dalam mencari informasi dan data ilmiah yang relevan. Langkah selanjutnya adalah mencapai keputusan. Prosesnya melibatkan pencarian bukti yang menguatkan dalam berbagai literatur sumber berita online.
- b. Studi Lapangan
Melakukan penelitian dengan berjalan secara fisik ke lapangan disebut studi lapangan. Studi lapangan adalah jenis penelitian ilmiah yang menggunakan strategi yang telah ditentukan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti observasi langsung, kuesioner, dan bentuk pengumpulan data sekunder lainnya.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang pertama kali dikaji adalah berdasarkan jenis kelamin. Data responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi
Pria	15
Wanita	17
Total Responden	32

Berdasarkan tabel diatas dimana responden didominasi oleh berjenis kelamin wanita dibanding pria.

2. Umur

Karakteristik responden yang pertama kali dikaji adalah berdasarkan umur. Data responden berdasarkan umur disajikan pada tabel berikut

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Orang
21-30 Tahun	17
31-40 Tahun	10
41-50 Tahun	5
Total	32

Berdasarkan tabel diatas dimana responden didominasi oleh umur dengan 21-30 tahun dibanding umur dengan range 31-40 tahun.

3. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden yang pertama kali dikaji adalah berdasarkan umur. Data responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel berikut

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi
SMA	4
D3	8
S1	19
S2	1
Total Responden	32

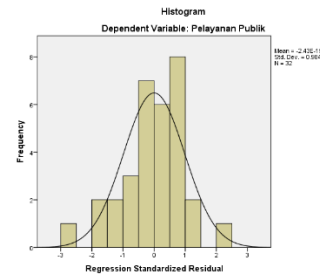
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yakni perangkat desa kalukuang mempunyai pendidikan terakhir S1.

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak. Salah satu cara untuk melihat normalitas adalah dengan melihat grafik histogram. Berikut hasil uji normalitas berdasarkan histogram

Gambar 1
Hasil Uji Normalitas Histogram



Berdasarkan gambar yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa sebaran datanya normal. Kesimpulan ini diperoleh dari pengamatan grafik histogram yang menampilkan pola yang konsisten dengan distribusi normal. Selain itu, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika titik-titik data tersebar jauh dari garis diagonal dan tidak sejajar dengan arahnya, atau jika grafik histogram tidak menunjukkan pola sebaran normal tanpa adanya kemiringan ke kanan atau ke kiri, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut distribusinya tidak normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sisa data mengikuti distribusi normal. Asumsi normalitas terbukti terpenuhi oleh data dan model yang digunakan.

C. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum). Adapun tabel deskriptif sebagai berikut :

Tabel 4
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pemanfaatan Teknologi	32	3.42	4.58	3.9925	.32987
Pelayanan Publik	32	3.40	4.73	3.9484	.34164
Valid N (listwise)	32				

Dapat dilihat dari Tabel diatas bahwa persentase rata-rata dari variabel pemanfaatan teknologi dengan jumlah data (N) 32 adalah 3,9925, dengan nilai minimum sebesar 3,42 dan nilai maksimum adalah 4,58 dengan standar deviasi adalah 0,32987.

Variabel pelayanan publik dengan jumlah data (N) sebanyak 32 mempunyai presentase rata – rata sebesar 3.9484 dengan nilai minimal sebesar 3,40 dan maksimal 4,73. sedangkan standar deviasinya sebesar 0.34164.

D. Uji Regresi Linear Berganda

Dalam rangka menguji Pengaruh pemanfaatan teknologi Dalam Pelayanan Publik Perangkat Desa

Kalukuang Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar maka digunakan analisis regresi sederhana. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 23 for windows dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5
Uji Multiple Regression

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.458	.406		1.128	.268
Pemanfaatan Teknologi	.874	.101	.844	8.622	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Berikut hasil dari pengujian yang telah dilakukan :

$$Y = 0.458 + 0.874x_1 + e$$

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka dapat ditunjukkan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 0,458 artinya jika pemanfaatan teknologi dianggap konstan atau sama dengan nol, maka pelayanan publik adalah sebesar 0,458.
2. Nilai koefisien regresi variable pemanfaatan teknologi sebesar 0,874 dapat diartikan bahwa setiap 1% kenaikan variable pemanfaatan teknologi (X1), akan meningkatkan pelayanan publik sebesar 0,874.

E. Uji t

Penentuan terdapat ataupun tidaknya pengaruh yang positif signifikan ataupun sebaliknya dapat dilihat pada nilai t-hitung dan p-value, untuk itu hasilnya dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.458	.406		1.128	.268
Pemanfaatan Teknologi	.874	.101	.844	8.622	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung 8,622 > tabel 2.042 dengan p-value sebesar 0.000 < 0.05, nilai koefisien regresi variabel Rasio Aktivitas adalah 0.874 (positif). Hasil tersebut menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi terbukti dapat memberikan kontribusi positif dan signifikan pada pelayanan publik

F. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Untuk hasil lengkap dari uji koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7
Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.844 ^a	.712	.703	1.8622	.712	74.333	1	30	.000	1.994

a. Predictors: (Constant), Pemanfaatan Teknologi

b. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Dari hasil output diatas menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,703 atau 70,3%. Hal ini dapat di indikasikan bahwa variabel bebas yaitu pemanfaatan teknologi memberikan sumbangan kontribusi pengaruh sebesar 70,3% terhadap pelayanan publik sedangkan 29,7% sisanya disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

4. Kesimpulan

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik Perangkat Desa Kalukuang Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar.

Bukti dari penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi modern mempunyai dampak yang luar biasa. Agar sekolah dapat mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih akibat penggunaan teknologi informasi, maka sekolah tidak boleh mengabaikan penggunaan teknologi dan justru harus meningkatkannya. Kualitas administrasi yang handal dalam pemanfaatan TI juga harus menyertai penggunaan TI.

Proyek elektronik seperti e-Government, e-learning, dan e-commerce menunjukkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah ada oleh pemerintah. Terlepas dari kenyataan bahwa kemajuan perangkat lunak dan penetrasi internet sangat penting untuk konten itu sendiri. Transparansi dan keterlibatan masyarakat merupakan dua cara dimana teknologi informasi dan komunikasi dapat berkontribusi besar terhadap efektivitas pemerintahan.

Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang di ajukan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh riskayanti (2019) membuktikan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 5 Barru.

5. Referensi

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.

- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225–230.
- Endah, K. (2020). Pemberdayaan masyarakat: Menggali potensi lokal desa. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 135-143.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Ningsih, R. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Cisarua Kecamatan Nagrak Kota Sukabumi. *ECONEUR (Journal of Economics and Entrepreneurship)*, 4(1), 16-20.
- Puspasari, O. R., & Purnama, D. (2018). Implementasi sistem keuangan desa dan kualitas laporan keuangan pemerintah desa di kabupaten kuningan. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 2(2), 145-159.
- Ricardianto, Prasadja. (2018). "Human Capital Management". Penerbit. IN MEDIA. BOGOR.
- Riskayanti (2019) Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 5 Barru.
- Setiawati, W. (2023). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Bandung. *GRIN: Gerbang Riset Inovasi*, 1(2), 78-84.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.