

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA MARIO**

**Nurul Hikma, Kamaruddin Sellang<sup>2</sup>, Abd Razak Useng<sup>3</sup>, Yasir Sani<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: [nhurulhikmaaa@gmail.com](mailto:nhurulhikmaaa@gmail.com)

**ABSTRACT**

This study aims to examine the utilization of information technology on the quality of public services and the factors that influence the utilization of information technology on the quality of public services at the Mario Village Office. The type of research used in this study is a quantitative approach. The sample of this study was 37 people. The sampling method used saturated samples. The data collection technique used in this study was a questionnaire. Data analysis was carried out using simple linear regression analysis with the help of SPSS version 22.0 for windows. Based on the results of the simple null regression test, the significance value is  $0.003 < 0.05$  and the calculated t value is  $3.143 > t$  table 1.689, which means that there is an influence. The use of information technology has an influence of 57,2 % on the quality of public services at the Mario Village Office, while the remaining 42,8 % is influenced by other variables that were not studied. Factors that influence the quality of public services at the Mario Village Office are Social Factors, Affect, Complexity, Task Suitability, Long-Term Consequences, Facilitating Conditions. So, the value of the factors that influence the quality of public services at the Mario Village Office is 80% of the 100% expected results.

**Keywords:** Utilization of Information Technology, Social, Affect, Complexity.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mario. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 37 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS *version 22.0 for windows*. Berdasarkan hasil penelitian uji regresi nilaer sederhana nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,143 > t$  tabel 1,689 yang artinya terdapat pengaruh, Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh sebesar 57,2 % terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mario sedangkan sisanya 42,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mario yaitu Faktor Sosial, *Affect*, Kompleksitas, Kesesuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, Kondisi Yang Memfasilitasi. Jadi, nilai dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Mario adalah 80% dari 100% hasil yang diharapkan.

**Kata kunci:** Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosial, Affect, Kompleksitas.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada

*Penerbit:*

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi pada saat ini memberikan pengaruh yang sangat besar dalam kehidupan manusia. Adanya teknologi informasi yang selalu mengiringi perkembangan sistem informasi dapat dipastikan akan menambah kemudahan dalam proses pengambilan keputusan dalam lingkungan yang semakin kompleks tersebut.

Berdasarkan pada observasi penulis menemukan berbagai masalah diantaranya seperti kurangnya responsivitas, staf Kantor Desa lambat atau tidak responsif terhadap masyarakat yang ingin menerima pelayanan, keterbatasan sumber daya, keterbatasan jumlah staf atau waktu yang tersedia yang akan menghambat kemampuan staf untuk memberikan perhatian atau menanggapi setiap masyarakat yang datang dengan baik, kualitas layanan yang rendah, layanan yang kurang ramah, kurang memadai dari staf Kantor Desa dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah desa, kurangnya pemahaman teknologi informasi pada staf yang ada di Kantor Desa. Berdasarkan pra observasi, maka dapat diketahui bahwa betapa berpengaruhnya teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Mario. Maka penulis akan menganalisis bagaimana teknologi informasi mampu mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Mario untuk lebih mempermudah pekerjaan para administrator untuk bekerja. Saat ini dapat diketahui bahwa era teknologi informasi yang berkembang sangat pesat diharapkan memiliki dampak positif terhadap lembaga organisasi.

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. (Prabandari, 2015). Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja di lingkungan pemerintah, kinerja internal dan layanan publik dapat terwujud dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup aktivitas yang saling berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. Maka dari itu, pemanfaatan teknologi informasi pada suatu organisasi merupakan sebuah kesatuan yang utuh dan saling berhubungan dalam proses kerjanya sebagai suatu sistem. (Fahlefi *et al.*, 2014). Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan administrasi bagi suatu lembaga organisasi untuk terus berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki maka pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi. Dalam proses pelayanan tenaga kerja yang ada di Kantor harus benar-benar diperhatikan berbagai hal yang mereka butuhkan agar terpenuhi secara maksimal (Riskayanti, 2019).

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2018;13) dalam (Alifa, Islah & Normansyah, 2020) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Filsafat *positivistic* digunakan pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menguji dan memberikan gambaran “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Mario”. Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data samoel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis data

### Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)//[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Penelitian ini penulis melakukan analisa terhadap 2 variabel, yaitu variabel X disebut sebagai variabel bebas/independen, pada variabel X yaitu Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi. Dan variabel Y disebut sebagai variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan Publik. Teknik pengumpulan datayang digunakan dalam penelitian ini yaitu: observasi, kuesioner, studi pustaka, dan studi pustaka.

### PEMBAHASAN

Peneliti menggunakan analisis data untuk mengetahui suatu masalah yang terjadi, dalam hal ini mengukur berbagai aspek pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mario. Berikut adalah ringkasan hasil dari penelitian ini:

#### 1. Indikator Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi

**Tabel 1: Distribusi jawaban mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Desa sesuai dengan waktu yang dijanjikan**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	7	35	18,9%
Baik	4	28	112	75,7%
Kurang baik	3	2	6	5,4%
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	-	-	-
Total		37	153	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 153 : 37 = 4,13$				
Rata-rata persentase = $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Nilai Kriteria}} \times 100$ = $\frac{4,13}{5} \times 100 = 82,6\%$				

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 28 orang (75,7%) menyatakan baik untuk pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Desa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, responden yang menjawab sangat baik sebanyak 7 orang (18,9%), kemudian responden yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang (5,4%) dan untuk responden yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik tidak ada.

**Tabel 2: Distribusi jawaban responden mengenai tingkat interaksi seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	7	35	18,9%
Baik	4	30	120	81,1%
Kurang baik	3	-	-	-
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	-	-	-

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Total	37	153	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 155 : 37 = 4,18$			
Rata-rata persentase = $\frac{Total\ Skor}{Nilai\ Kriteria} \times 100$ = $\frac{4,18}{5} \times 100 = 80,3\%$			

Dari tabel diatas diketahui bahwa jawaban responden tentang tingkat interaksi seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya yang menjawab baik sebanyak 30 orang (81,1%) kemudian responden yang menjawab sangat baik sebanyak 7 orang (18,9%) sedangkan tidak ada responden yang menjawab kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

**Tabel 3: Distribusi jawaban responden mengenai seberapa mahir pegawai di Kantor Desa Mario dalam menggunakan teknologi dalam melayani masyarakat**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	4	20	10,8%
Baik	4	32	128	86,5%
Kurang baik	3	1	3	2,7%
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	-	-	-
Total		37	151	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 151 : 37 = 4,08$				
Rata-rata persentase = $\frac{Total\ Skor}{Nilai\ Kriteria} \times 100$ = $\frac{4,08}{5} \times 100 = 81,6\%$				

## 2. Indikator Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Teknologi Informasi

**Tabel 4: Distribusi jawaban responden mengenai tingkat interaksi pegawai dengan rekan kerja dalam mencapai tujuan**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	7	35	18,9%
Baik	4	27	108	73,0%
Kurang baik	3	1	3	2,7%
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	2	2	5,4%
Total		37	151	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 148 : 37 = 4$				
Rata-rata persentase = $\frac{Total\ Skor}{Nilai\ Kriteria} \times 100$				

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com) / [admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

$$= \frac{4}{5} \times 100 = 80\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai tingkat interaksi pegawai dengan rekan kerja dalam mencapai tujuan sebanyak 27 orang (73,0%) yang menjawab baik, responden yang menjawab sangat baik sebanyak 7 orang (18,9%) kemudian responden yang menjawab sangat tidak baik sebanyak 2 orang (5,4%) dan untuk responden yang menjawab kurang baik 1 orang (2,7%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik.

**Tabel 5: Distribusi jawaban responden mengenai pegawai membuat keputusan yang jelas dalam melayani masyarakat**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	7	35	18,9%
Baik	4	23	92	62,2%
Kurang baik	3	4	12	10,8%
Tidak baik	2	1	2	2,7%
Sangat tidak baik	1	2	2	5,4%
Total		37	143	100%
Rata-rata skor = $\sum F \cdot X : N = 143 : 37 = 3,86$				
Rata-rata persentase = $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Nilai Kriteria}} \times 100$ = $\frac{3,86}{5} \times 100 = 77,2\%$				

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden dimengenai pegawai membuat keputusan yang jelas dalam melayani masyarakat sebanyak 23 orang (62,2%) yang menjawab baik, responden yang menjawab sangat baik sebanyak 7 orang (18,9%), responden yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (10,8%) kemudian responden yang menjawab sangat tidak baik 2 orang (5,4%) dan responden yang menjawab tidak baik 1 orang (2,7%).

**Tabel 6: Distribusi jawaban responden mengenai tingkat pegawai dalam mengatasi kerumitan tugas yang dikerjakan**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	8	40	21,6%
Baik	4	29	116	78,4%
Kurang baik	3	-	-	-
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	-	-	-
Total		37	156	100%
Rata-rata skor = $\sum F \cdot X : N = 156 : 37 = 4,21$				
Rata-rata persentase = $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Nilai Kriteria}} \times 100$				

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com) / [admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

$$= \frac{4,21}{5} \times 100 = 84,2\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai tingkat pegawai dalam mengatasi kerumitan tugas yang dikerjakan sebanyak 29 orang (78,4%) yang menjawab baik, responden yang menjawab sangat baik sebanyak 8 orang (21,6%) dan tidak ada responden yang menjawab kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

**Taabel 7: Distribusi jawaban responden mengenai sejauh mana kesesuaian pegawai dengan pekerjaan yang dijalankan**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	10	50	27,0%
Baik	4	19	76	51,4%
Kurang baik	3	7	21	18,9%
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	1	1	2,7%
Total		37	148	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 148 : 37 = 4$				
Rata-rata persentase = $\frac{Total\ Skor}{Nilai\ Kriteria} \times 100$ = $\frac{4}{5} \times 100 = 80\%$				

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai sejauh mana kesesuaian pegawai dengan pekerjaan yang dijalankan sebanyak 19 orang (51,4%) yang menjawab baik, responden yang menjawab sangat baik sebanyak 10 orang (27,0%), responden yang menjawab kurang baik sebanyak 7 orang (18,9%), kemudian responden yang menjawab sangat tidak baik 1 orang (2,7%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik.

**Tabel 8: Distribusi jawaban responden mengenai pegawai mempertimbangkan jangka waktu dalam menyelesaikan tugasnya**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	12	60	32,4%
Baik	4	23	92	62,2%
Kurang baik	3	2	6	5,4%
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	-	-	-
Total		37	158	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 158 : 37 = 4,27$				
Rata-rata persentase = $\frac{Total\ Skor}{Nilai\ Kriteria} \times 100$				

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com) / [admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



$$= \frac{4,27}{5} \times 100 = 85,4\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai pegawai mempertimbangkan jangka waktu dalam menyelesaikan tugasnya sebanyak 23 orang (62,2%) yang menjawab baik, responden yang menjawab sangat baik sebanyak 12 orang (32,%) kemudian responden yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang (5,4%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik.

**Tabel 9: Distribusi jawaban responden mengenai kondisi fasilitas yang ada di Kantor Desa Mario**

Jawaban Responden	Bobot X	Frekuensi F	Skor (X.F)	Persentase (%) (F/N)100
Sangat baik	5	7	35	18,9%
Baik	4	20	80	54,1%
Kurang baik	3	4	12	10,8%
Tidak baik	2	2	4	5,4%
Sangat tidak baik	1	4	4	10,8%
Total		37	135	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 135 : 37 = 3,64$				
Rata-rata persentase = $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Nilai Kriteria}} \times 100$ = $\frac{3,64}{5} \times 100 = 72,8\%$				

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai kondisi fasilitas yang ada di Kantor Desa Mario sebanyak 20 orang (54,1%) yang menjawab baik, responden yang menjawab sangat baik sebanyak 7 orang (18,9%), responden yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (10,8%), kemudian responden yang menjawab sangat tidak baik sebanyak 4 orang (10,8%) dan responden yang menjawab tidak baik 2 orang (5,4%).

### 3. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

**Tabel 10: Distribusi jawaban responden mengenai perlengkapan teknologi yang digunakan di Kantor Desa Mario**

Jawaban Responden	Bobot X	Frekuensi F	Skor (X.F)	Persentase (%) (F/N)100
Sangat baik	5	3	15	8,1%
Baik	4	26	104	70,3%
Kurang baik	3	4	12	10,8%
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	4	4	10,8%
Total		37	135	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 135 : 37 = 3,64$				

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



$$\begin{aligned} \text{Rata-rata persentase} &= \frac{\text{Total Skor}}{\text{Nilai Kriteria}} \times 100 \\ &= \frac{3,64}{5} \times 100 = 72,8\% \end{aligned}$$

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai perlengkapan teknologi yang digunakan di Kantor Desa Mario sebanyak 26 orang (70,3%), responden yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (10,8%), responden yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (10,8%), kemudian yang menjawab sangat baik sebanyak 3 orang (8,1%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik.

**Tabel 11: Distribusi jawaban responden mengenai seberapa akurat pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan permintaan anda**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	6	30	16,2%
Baik	4	25	100	67,6%
Kurang baik	3	2	6	5,4%
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	4	4	10,8%
Total		37	140	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 140 : 37 = 3,78$				
Rata-rata persentase = $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Nilai Kriteria}} \times 100$ = $\frac{3,78}{5} \times 100 = 75,6\%$				

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai seberapa akurat pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan permintaan anda sebanyak 25 orang (67,6%) yang menjawab baik, responden yang menjawab sangat baik sebanyak 6 orang (16,2%), responden yang menjawab sangat tidak baik sebanyak 4 orang (10,8%) kemudian yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang (5,4%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik.

**Tabel 12: Distribusi jawaban responden mengenai seberapa antusias pegawai dalam melayani masyarakat setelah tiba di Kantor Desa Mario**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	7	35	18,9%
Baik	4	30	120	81,1%
Kurang baik	3	-	-	-
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	-	-	-
Total		37	155	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 155 : 37 = 4,18$				

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com) / [admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata persentase} &= \frac{\text{Total Skor}}{\text{Nilai Kriteria}} \times 100 \\ &= \frac{4,18}{5} \times 100 = 83,6\% \end{aligned}$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai seberapa antusias pegawai dalam melayani masyarakat setelah tiba di Kantor Desa Mario sebanyak 30 orang (81,1%), responden yang menjawab sangat baik sebanyak 7 orang (18,9%) dan tidak ada responden yang menjawab kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

**Tabel 13: Distribusi jawaban responden mengenai seberapa ramah staf dalam berinteraksi dengan masyarakat yang datang di Kantor Desa Mario**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	5	25	13,5%
Baik	4	26	104	70,3%
Kurang baik	3	5	15	13,5%
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	1	1	2,7%
Total		37	145	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 145 : 37 = 3,91$				
Rata-rata persentase = $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Nilai Kriteria}} \times 100$ = $\frac{3,91}{5} \times 100 = 78,2\%$				

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai seberapa ramah staf dalam berinteraksi dengan masyarakat yang datang di Kantor Desa Mario sebanyak 26 orang (70,3%), responden yang menjawab sangat baik sebanyak 5 orang (13,5%), responden yang menjawab kurang baik sebanyak 5 orang (13,5%) kemudian yang menjawab sangat tidak baik 1 orang (2,7%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik.

**Tabel 14: Distribusi jawaban responden mengenai seberapa baik staf memahami kebutuhan masyarakat yang datang ke Kantor Desa Mario**

Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
	X	F	(X.F)	(F/N)100
Sangat baik	5	6	30	16,2%
Baik	4	30	120	81,1%
Kurang baik	3	1	3	2,7%
Tidak baik	2	-	-	-
Sangat tidak baik	1	-	-	-
Total		37	153	100%
Rata-rata skor = $\sum F.X : N = 153 : 37 = 4,13$				

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com) / [admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Dari  
dapat  
bahwa  
responden

$$\text{Rata-rata persentase} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Nilai Kriteria}} \times 100$$

$$= \frac{4,13}{5} \times 100 = 82,6\%$$

tabel diatas  
diketahui  
jawaban  
mengenai

seberapa baik staf memahami kebutuhan masyarakat yang datang ke Kantor Desa Mario sebanyak 30 orang (81,1%), responden yang menjawab sangat baik sebanyak 6 orang (16,2%) kemudian yang menjawab kurang baik sebanyak 1 orang (2,7%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik dan sangat tidak baik.

### 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 15: Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,864	4,086		1,680	,102
Pemanfaatan	1,033	,329	,469	3,143	,003

a. Dependent Variable: Kualitas

Untuk mengambil keputusan dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi. Jika signifikansi < 0,05 dan t hitung 3,143 > t tabel 1,689 maka ada pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik. Tetapi jika signifikansi > 0,05 dan t hitung 3,143 < t tabel 1,689 maka tidak ada pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik. Pada tabel diatas diketahui nilai signifikansi sebesar 0,003 jadi kesimpulannya adalah ada pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik.

### KESIMPULAN

Berdasarkan faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mario adalah konsekuensi jangka panjang dengan persentase 85,4% kriteria sangat baik. Berdasarkan hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif, Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Kantor Desa Mario. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi oleh nilai signifikan 0,003 < 0,05. Dengan demikian hipotesis penelitian penelitian dapat diterima H1 diterima H0 ditolak.

### REFERENSI

- Alifa, Islah & Normansyah, I. (2020). Pengaruh Sharia Compliance, Good Corporate Governance Dan Kompetensi Amil Zakat Terhadap Pengelolaan Dana Zakat (Studi Kasus Pada Baznas (BAZIS) DKI Jakarta). *Metode Penelitian*, 32–41. <http://repository.stei.ac.id/2118/>
- Fahlefi, Z., Paranoan, D. B., & Utomo, H. S. (2014). PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI BAGI PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda). *Paradigma*, 3(2), 155–166.
- Prabandari, A. (2015). . Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Riskayanti. (2019). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Administrasi Di SMA Negeri 5 Barru. *Skripsi, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, 224(11), 122–130.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:

