

PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA TAMALANREA***The Effect Of Information Technology Use On Public Service Performance At Tamalanrea Village Office*****Nurfahmita¹, Nurlinda², Haekal Ramadani³, Juniarti Iryani⁴****^{1,2,3,4}Institut Teknologi Dan Bisnis Bina Adinata****¹Email: fahmitablk@gmail.com****²Email: nurlinda050104@gmail.com****³Email: haikalramadani711@gmail.com****⁴Email juniartiiryani1692@gmail.com****Abstract**

This study aims to examine the impact of information technology utilization on the quality of public services at the Tamalanrea Village Office. A descriptive quantitative approach was used, with data collected through the distribution of structured questionnaires to two respondent groups: village office staff and community members who use public services. The total number of respondents was 23, and the data were analyzed using a Likert scale to measure the influence of information technology on indicators of public service performance. The results indicate that the use of information technology has a significant effect on improving service efficiency, accessibility, and community satisfaction. However, challenges remain, including technical issues, incomplete technological infrastructure, and limited public understanding of digital services. This study emphasizes the importance of continuous digital training, infrastructure development, and strategic policy support to optimize the benefits of digital-based public services. The findings are expected to contribute to the development of more modern and responsive e-Government services at the village level. This research also provides valuable insights for policymakers, local governments, and practitioners in strengthening public service governance through digital innovation and participatory approaches.

Keywords: information technology; public service; service efficiency; digital transparency; village e-Government

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tamalanrea. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada dua kelompok responden, yaitu staf kantor desa dan masyarakat pengguna layanan. Jumlah responden sebanyak 23 orang, dan data dianalisis menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat pengaruh teknologi informasi terhadap indikator-indikator kinerja layanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan efisiensi layanan, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat hambatan berupa masalah teknis, kelengkapan sarana teknologi yang belum optimal, serta pemahaman masyarakat yang masih terbatas terhadap layanan digital. Penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan digital yang berkelanjutan, peningkatan infrastruktur, dan dukungan kebijakan strategis agar manfaat

pelayanan publik berbasis digital dapat dioptimalkan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam pengembangan layanan e-Government yang lebih modern dan responsif di tingkat desa. Hasil penelitian ini juga berguna bagi pengambil kebijakan, pemerintah daerah, serta praktisi dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik berbasis inovasi digital dan partisipatif

Kata Kunci: teknologi informasi; pelayanan publik; efisiensi layanan; transparansi digital; e-Government desa

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, terutama di tingkat desa, semakin penting dalam menjawab tuntutan efisiensi, transparansi, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Sistem informasi berbasis web terbukti mampu mempercepat proses administrasi dan memperluas akses layanan publik.(Asmawati dkk., 2024) Sejumlah studi juga menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi di sektor publik dapat meningkatkan kinerja layanan, meskipun hasilnya bervariasi tergantung pada kondisi dan pelaksanaannya.(Vereinte Nationen, 2020)

Namun, implementasi teknologi informasi di desa masih menghadapi berbagai tantangan. Kurangnya pelatihan bagi aparatur desa, keterbatasan infrastruktur pendukung, serta kurang optimalnya manajemen sistem menjadi kendala utama. Hal ini menyebabkan kesenjangan antara ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan dan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah desa.(Laudon & Laudon, 2018)

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Tamalanrea. Fokus kajian meliputi aspek efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat, serta hambatan-hambatan yang memengaruhi keberhasilan implementasi teknologi informasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan publik digital di tingkat desa dan memperkaya literatur e-Government lokal. (Sari, t.t.)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menjelaskan dampak penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Tamalanrea. Pendekatan ini dipilih karena mampu menguraikan fenomena berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Fokus analisis diarahkan pada hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan aspek efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. (Sugiyono (2015), t.t.)

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh aparatur dan warga yang terlibat dalam proses layanan publik di Kantor Desa Tamalanrea. Sampel yang digunakan berjumlah 23 responden, dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Responden yang dipilih adalah mereka yang memiliki pengalaman langsung dalam menyediakan atau menerima layanan publik berbasis teknologi informasi.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup menggunakan skala Likert 5 poin, dengan rentang nilai dari (1) sangat tidak setuju hingga (5) sangat setuju.

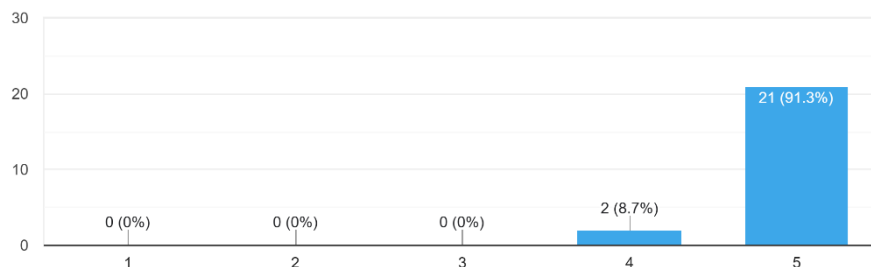
Kuesioner ini dirancang untuk mengukur enam aspek utama, yaitu: (1) efisiensi pelayanan, (2) transparansi dan kemudahan akses, (3) kepuasan masyarakat terhadap layanan digital, (4) pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, (5) gangguan teknis dalam pelayanan, dan (6) kelengkapan fasilitas teknologi pendukung. (Syahrizal & Jailani, 2023)

HASIL

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja layanan publik di Kantor Desa Tamalanrea. Informasi dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 23 responden yang terdiri dari pegawai desa dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Kuesioner menggunakan skala Likert 1 sampai 5, dan hasilnya akan dikonversikan ke dalam bentuk persentase untuk memudahkan interpretasi kategori tanggapan.

Dalam pernyataan yang pertama, responden mengungkapkan bahwa Kantor Desa Tamalanrea telah menggunakan perangkat teknologi seperti komputer dan internet, dengan mayoritas responden memberikan tanggapan yang sangat positif. Berdasarkan grafik dibawah ini, sebanyak 91,3% responden (21 orang) menyatakan sangat setuju dan 8,7% responden (2 orang) menyatakan setuju bahwa Kantor Desa Tamalanrea telah memanfaatkan perangkat teknologi seperti komputer dan internet. Tidak terdapat responden yang memberikan tanggapan netral maupun tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi telah diterapkan dengan baik dalam mendukung layanan publik di lingkungan desa.

Kantor Desa Tamalanrea telah memanfaatkan perangkat teknologi seperti komputer dan internet.
23 responses

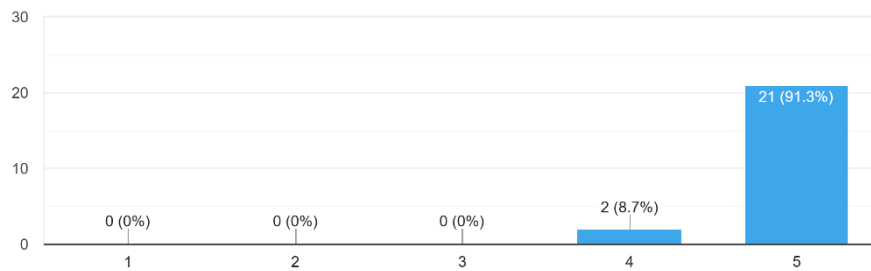


Gambar 1. Grafik pemanfaatan teknologi

Pada pernyataan kedua, responden menyatakan bahwa sistem informasi yang digunakan telah memudahkan pengolahan data administrasi di desa, dengan tanggapan yang sangat positif dari mayoritas responden. Hal ini mencerminkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan desa. Sebanyak 91,3% responden (21 orang) sangat setuju, dan 8,7% responden (2 orang) setuju. Tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan telah membantu dalam proses administrasi desa secara efektif dan efisien.

Sistem informasi yang digunakan memudahkan pengolahan data administrasi di desa.

23 responses

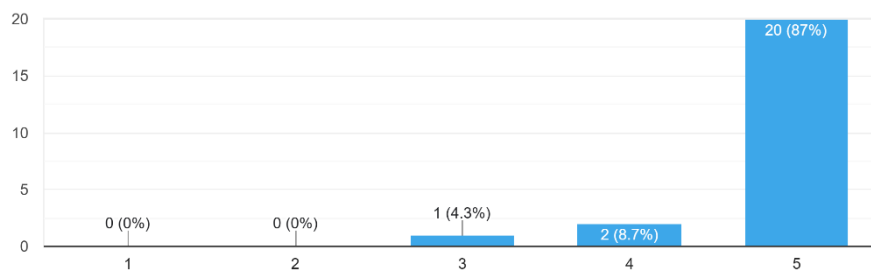


Gambar 2. Grafik kemudahan pengolahan data

Pada pernyataan ketiga, responden menyatakan bahwa teknologi informasi membantu mempercepat komunikasi antara masyarakat dan petugas desa. Sebagian besar responden memberikan tanggapan positif, yang menunjukkan bahwa teknologi telah mempermudah interaksi dan penyampaian informasi antara kedua pihak secara lebih cepat dan efisien. Sebanyak 87% dari peserta (20 orang) sangat setuju, sementara 8,7% (2 orang) setuju, dan 4,3% (1 orang) memilih untuk netral. Tidak ada peserta yang menyatakan ketidaksetujuan atau sangat tidak setuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi informasi dianggap efektif dalam membantu kelancaran komunikasi di desa.

Teknologi informasi membantu mempercepat komunikasi antara masyarakat dan petugas desa.

23 responses

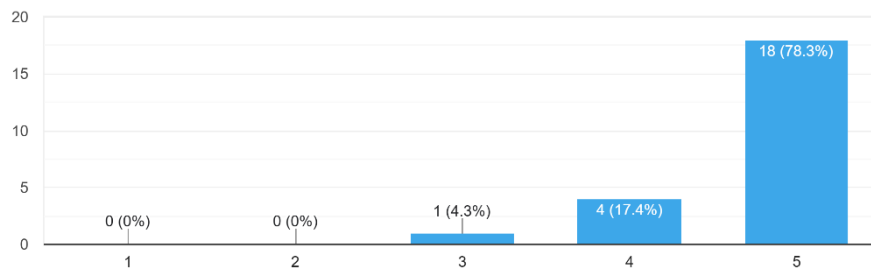


Gambar 3. Grafik percepatan komunikasi

Pada pernyataan keempat, sebagian besar peserta menyampaikan bahwa layanan menjadi lebih cepat setelah penggunaan teknologi informasi. Ini menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peranan yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan publik di Kantor Desa Tamalanrea. Sebanyak 78,3% dari responden, yaitu 18 orang, sangat setuju. Sementara itu, 17,4% atau 4 orang setuju, dan 4,3% yaitu 1 orang memilih untuk netral. Tidak ada responden yang memberikan jawaban tidak setuju atau sangat tidak setuju. Informasi ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi memiliki efek positif terhadap kecepatan layanan publik.

Proses layanan menjadi lebih cepat sejak penggunaan teknologi informasi.

23 responses

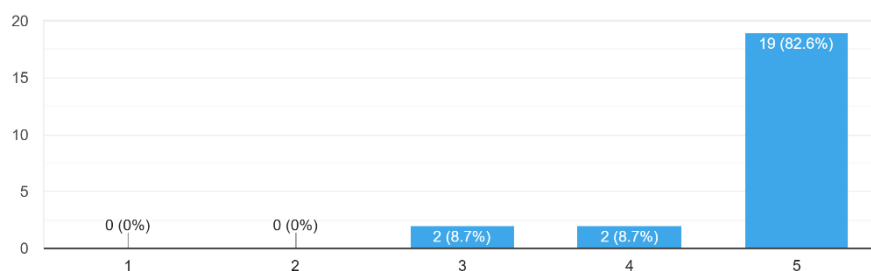


Gambar 4. Grafik percepatan layanan

Pada pernyataan kelima, mayoritas responden menyatakan puas dengan layanan publik yang disediakan oleh Kantor Desa Tamalanrea. Hal ini menandakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi juga berperan dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Sebanyak 82,6% dari responden, yang berjumlah 19 orang, sangat setuju, sedangkan 8,7% atau 2 orang setuju, dan 8,7% lainnya juga 2 orang memilih untuk tidak mengambil posisi. Tidak ada responden yang mengungkapkan ketidaksetujuan, baik sedikit maupun besar.

Saya merasa puas dengan layanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Tamalanrea.

23 responses

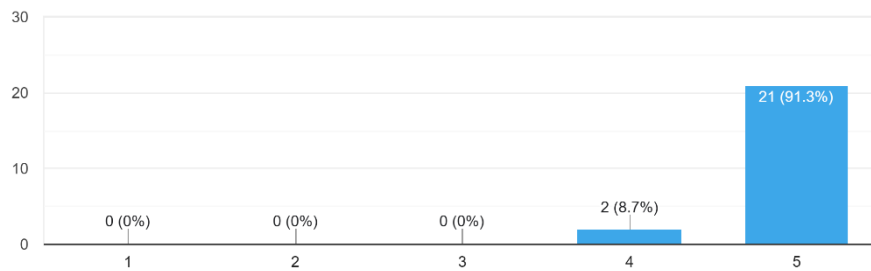


Gambar 5. Grafik kepuasan layanan

Pada pernyataan keenam, sebagian besar responden berpendapat bahwa petugas desa dapat memberikan layanan yang lebih efektif karena adanya dukungan dari teknologi. Hal ini menandakan bahwa penggunaan teknologi informasi di Kantor Desa Tamalanrea telah memberikan efek positif terhadap efisiensi dalam pelayanan publik. Sebanyak 91,3% dari responden, yang terdiri dari 21 orang, sangat setuju dengan pernyataan tersebut, dan 8,7% atau 2 orang setuju. Tidak ada yang memberikan tanggapan netral atau menolak. Hasil ini menunjukkan bahwa teknologi memainkan peranan penting dalam meningkatkan efisiensi layanan aparat desa kepada masyarakat.

Petugas desa melayani masyarakat dengan lebih efisien karena bantuan teknologi.

23 responses

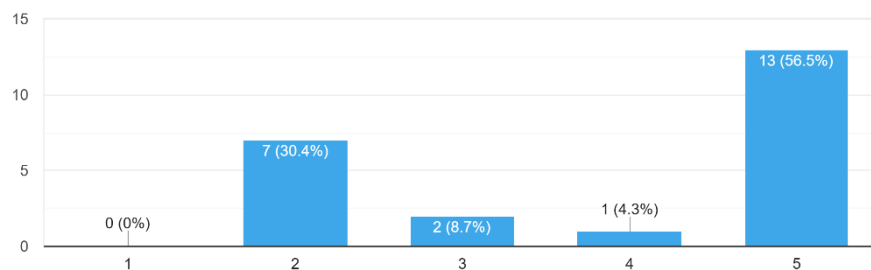


Gambar 6. Grafik efisiensi pelayanan

Terkait dengan pernyataan mengenai internet, mayoritas responden menyatakan bahwa koneksi internet di Kantor Desa Tamalanrea sering mengalami masalah. Ini mengindikasikan bahwa meskipun teknologi telah diterapkan, masih ada tantangan teknis yang perlu diperbaiki untuk memastikan pelayanan digital berjalan lancar. Sebanyak 56,5% responden, yang berjumlah 13 orang, sangat setuju bahwa gangguan internet cukup sering terjadi. Di sisi lain, 30,4% atau 7 orang tidak setuju, sedangkan sisanya memberikan tanggapan netral hingga sedikit setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan sejumlah masalah teknis terkait infrastruktur jaringan internet di kantor desa.

Koneksi internet di Kantor Desa Tamalanrea sering mengalami gangguan.

23 responses

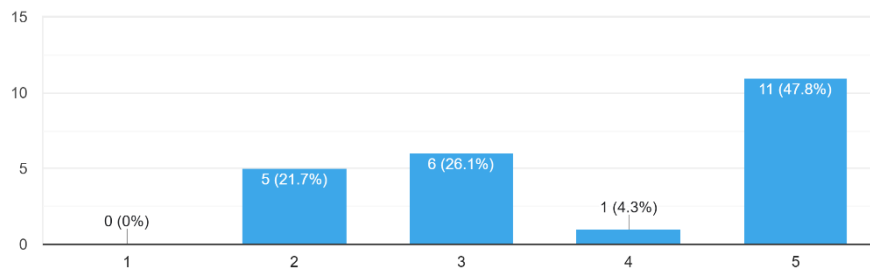


Gambar 7. Grafik gangguan internet

Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa banyak warga belum mengetahui cara menggunakan layanan digital yang disediakan oleh Kantor Desa Tamalanrea. Sebanyak 47,8 persen dari responden, yang terdiri dari 11 individu, sangat setuju dengan pernyataan yang disampaikan. Di sisi lain, 26,1 persen atau 6 orang memilih untuk tidak mengambil posisi dan 21,7 persen, yang berarti 5 orang, tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat masih perlu meningkatkan literasi digital mereka untuk memfasilitasi penggunaan layanan publik yang berbasis teknologi. Ini menunjukkan bahwa diperlukan upaya sosialisasi dan pendidikan lebih lanjut agar semua lapisan masyarakat bisa merasakan manfaat dari teknologi informasi secara adil.

Sebagian masyarakat masih banyak yang belum memahami cara menggunakan layanan digital.

23 responses

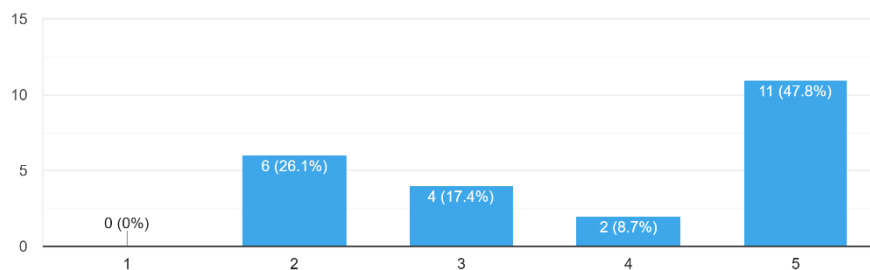


Gambar 8. Grafik pemahaman layanan digital

Survei menunjukkan bahwa masalah teknis seperti kesalahan sistem masih sering terjadi pada layanan digital di Kantor Desa Tamalanrea. Sebagian besar responden mengungkapkan dukungan yang kuat terhadap pernyataan ini, menandakan bahwa peningkatan stabilitas dan keandalan sistem digital sangat diperlukan agar layanan publik dapat berjalan lebih efektif. Sebanyak 47,8% dari para responden (11 individu) menunjukkan persetujuan yang sangat tinggi, sementara 26,1% (6 individu) menyatakan ketidaksetujuan, dan 17,4% (4 individu) berada di posisi netral. Hanya sejumlah kecil responden yang memberikan penilaian baik mengenai kondisi teknis dari sistem, yang menunjukkan masih ada beberapa tantangan dalam penggunaan teknologi informasi untuk memberikan layanan digital.

Gangguan teknis seperti sistem error masih sering terjadi saat pelayanan digital dilakukan.

23 responses

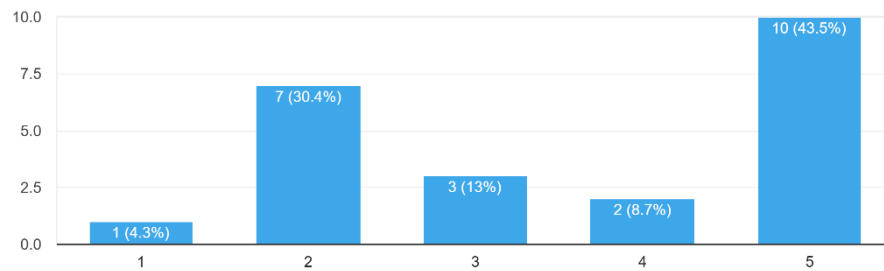


Gambar 9. Grafik gangguan teknis

Dari hasil survei, kebanyakan responden berpendapat bahwa fasilitas teknologi di Kantor Desa Tamalanrea belum cukup lengkap untuk mendukung pelayanan publik dengan optimal. Sekitar 43,5% responden sangat setuju dengan pernyataan ini, diikuti oleh 30,4% yang tidak setuju, sementara sisanya memberikan jawaban mulai dari netral hingga sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan dan menyediakan sarana teknologi yang memadai guna memperkuat sistem layanan digital di desa.

Fasilitas teknologi di Kantor Desa Tamalanrea masih kurang lengkap untuk mendukung layanan.

23 responses



Gambar 10. Grafik kelengkapan fasilitas

Tabel 1. Kategorisasi Tanggapan Populasi Berdasarkan Aspek yang Dinilai

Aspek yang Dinilai	Rata-rata Skor	Persentase (%)	Kategori
Efisiensi Pelayanan	4,91	98,26	Sangat Baik
Transparansi dan Kemudahan Akses	4,83	96,52	Sangat Baik
Kepuasan Masyarakat	4,74	94,78	Sangat Baik
Pemahaman Masyarakat terhadap Layanan Digital	3,87	77,39	Baik
Gangguan Teknis yang Terjadi	3,78	75,65	Baik
Kelengkapan Fasilitas Teknologi	3,57	71,30	Baik

Tabel menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang berada dalam kategori Sangat Baik, yaitu Efisiensi Pelayanan, Transparansi dan Kemudahan Akses, serta Kepuasan Masyarakat, dengan persentase melebihi 94%. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi informasi telah memberikan efek positif terhadap kualitas layanan publik. Di sisi lain, tiga aspek yang lain, yaitu Pemahaman Masyarakat tentang Layanan Digital, Gangguan Teknis, dan Kelengkapan Fasilitas Teknologi, masuk dalam kategori Baik, yang berarti masih ada peluang untuk perbaikan, terutama dalam hal fasilitas dan pengetahuan digital masyarakat.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Kantor Desa Tamalanrea, pemanfaatan teknologi informasi membawa dampak yang positif terhadap kinerja layanan publik. Hal ini terlihat dari tiga aspek utama yang mendapatkan penilaian “sangat baik”, yaitu efisiensi layanan (98,26%), transparansi serta kemudahan akses (96,52%), dan kepuasan masyarakat (94,78%). Angka-angka ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden merasakan manfaat besar dari penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. (Asmawati dkk. , 2024)

Temuan ini juga memperkuat pernyataan (Bussa, t. t.) yang menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis web dapat meningkatkan aksesibilitas dan

transparansi layanan publik. Selain itu, hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Hidayat dan Rahman (2019), yang menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi di tingkat desa mempercepat layanan dan meningkatkan partisipasi. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan. Aspek pemahaman masyarakat tentang layanan digital (77,39%), gangguan teknis (75,65%), dan kelengkapan fasilitas teknologi (71,30%) masih berada pada kategori “baik”, tetapi belum mencapai standar ideal. Ini mengindikasikan adanya batasan dalam literasi digital masyarakat serta kesiapan infrastruktur dan teknologi pendukung yang ada.

Kondisi ini sejalan dengan temuan (Hikma dkk. , 2024) yang menekankan bahwa meskipun teknologi informasi sudah diterapkan, pelaksanaannya seringkali menghadapi masalah seperti kurangnya pelatihan untuk pegawai dan terbatasnya fasilitas. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan teknologi informasi tidak hanya tergantung pada adanya sistem, tetapi juga perlu didukung oleh kesiapan sumber daya manusia, budaya organisasi, dan kebijakan yang memadai.

Dari penemuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kantor Desa Tamalanrea sudah berada di jalur yang benar dalam menggunakan teknologi informasi untuk memperbaiki kinerja layanan publik. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, diperlukan langkah tambahan berupa:

- Pelatihan digital secara rutin bagi pegawai dan masyarakat;
- Peningkatan sarana dan prasarana teknologi;
- Pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk mendorong adopsi layanan digital di masyarakat.
- Dengan perbaikan di aspek-aspek tersebut, maka penerapan teknologi informasi di tingkat desa diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sebagai penyedia layanan publik yang modern, transparan, dan responsif.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dari studi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi di Kantor Desa Tamalanrea berdampak positif dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi teknologi informasi terhadap efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan desa. Survei yang dilakukan menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, serta alat yang digunakan di desa dinilai membantu petugas dalam bekerja lebih efisien, membuat pelayanan menjadi lebih mudah diakses. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh besar terhadap kualitas layanan publik. Namun, terdapat beberapa masalah yang masih harus ditangani, seperti gangguan pada teknologi, kurangnya fasilitas, dan rendahnya pemahaman masyarakat akan layanan digital. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya terus-menerus berupa pelatihan literasi digital untuk masyarakat dan petugas desa, peningkatan infrastruktur teknologi, dan pengembangan sistem pelayanan yang lebih sederhana dan mudah dijangkau. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan sistem e-



Government di tingkat desa yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmawati, N., Suparman, S., & Gunawan, H. (2024). Analisis Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pemerintahan Daerah pada Perangkat Daerah di Kabupaten Sumbawa Barat. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1308–1314. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3376>
- Bussa, S. (t.t.). *PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR*.
- Hikma, N., Sellang, K., Useng, A. R., & Sani, Y. (2024). PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA MARIO. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 11(1). <https://doi.org/10.56015/gjikplp.v11i1.276>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm* (Fifteenth Edition). Pearson.
- Sari, N. I. (t.t.). *PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAOTENGNGA KECAMATAN SINJAI TENGAH KABUPATEN SINJAI*.
- Sugiyono (2015),. (t.t.). *Metode penelitian dan pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta. ' 2015.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Vereinte Nationen (Ed.). (2020). *Digital government in the decade of action for sustainable development*. United Nations.
- Wibisono, Y., Setiawan, W., Wahyudi, Y., Sobana, A., & Setiadiputra, D. (2021). *Pengembangan Layanan Digital untuk Mendukung Program Desa Digital*.

