



PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Muh Askal Basir^{1*}

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Buton

*E-Mail: askal16basir@gmail.com

ABSTRAK

Pengembangan *e-government* merupakan upaya mengembangkan (*use*) *electronic governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah apakah penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas dari awal hingga realisasi proyek penelitian. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis korelasi, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,790 sehingga nilai korelasi memiliki hubungan yang kuat. Hasil perhitungan uji korelasi memiliki nilai signifikansi 0,00 yang secara signifikan lebih kecil dari nilai yang ditentukan sebesar 0,05. dengan hasil tersebut maka keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_a yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan penggunaan sistem informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dari hasil perhitungan, besarnya pengaruh penggunaan sistem informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Bauba adalah 62,4%

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pelayanan Publik, Didukcapil

THE EFFECT OF THE USE OF INFORMATION SYSTEMS IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

ABSTRACT

The development of e-government is an effort to develop (use) electronic governance to improve the quality of public services in an effective and efficient way. The aim of this study is whether the use of information systems has an effect on improving the quality of public services in the Department of Population and Civil Registration of the city of Baubau. This type of research used in this research is quantitative research. The quantitative research method is a type of research whose specifications are systematic, well planned and clearly structured from the beginning to the realization of the research project. According to the results obtained from the correlation analysis, this obtained correlation value is 0.790 so that the correlation value has a strong relationship and the result of the correlation test calculation has a significance value of 0.00 which is very less than the α value determined at 0.05. with these results the decision made was to reject H_0 and accept H_a , which means that there is a significant effect of the use of information systems in improving the quality of public services. From the calculation, the amount of influence of the use of information systems in improving the quality of public services in the Department of Population and Civil Registration of the city of Bauba is 62,4%.

Keywords: *information systems, public services, Disdukcapil*

Korespondensi: Muh. Askal Basir, ST., M.Si. Pogram Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Buton Jalan Betoambari No. 36. Kota Baubau Sulawesi Tenggara. **Nomor HP/WhatsApp. 085256750111.** Email: askal16basir@gmail.com.

PENDAHULUAN

Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah, berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif

Instansi pemerintah, seperti halnya penyelenggara layanan publik, mengadopsi *electronic government* untuk mendukung pemenuhan tuntutan tersebut dan upaya mengantisipasi perubahan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya penggunaan teknologi informasi (*electronic government*). *Electronic Government* adalah upaya penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Padahal sebelumnya pemerintah telah menerapkan sistem dan proses kerja berdasarkan tatanan birokrasi yang kaku sehingga tidak memungkinkan untuk merespon perubahan yang kompleks dan dinamis, diperlukan sistem dan proses kerja yang lebih fleksibel untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan bagian lain. Ini adalah struktur hierarki yang kompleks. Sistem manajemen modern dengan jaringan organisasi yang dapat memperpendek garis pengambilan keputusan perlu dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam di masa depan. Dalam pengambilan keputusan, sistem informasi birokrasi dan sistem informasi manajemen akan terbuka dan transparan, dengan akses ke beberapa lapisan sehingga informasi dapat disampaikan secara seragam.

Kota Baubau merupakan salah satu wilayah di propinsi Sulawesi tanggara yang sedang menggalakkan penerapan Teknologi informasi pada pelayanan Administrasi Kependudukan. Penerapan Teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya menurut Alter dalam (Atthahara, 2018). Namun sampai sejauh mana pengaruh sistem informasi (terutama yang berbasis komputer) terhadap Kualitas Pelayanan Publik seseorang masih perlu diselidiki lebih lanjut. Hal ini disebabkan oleh Pelayanan aparatur kurang proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Baubau memiliki masalah utama yaitu

mengenai pemberian pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah daerah melalui Disdukcapil harus meningkatkan Kemampuan sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan yang berbasis *E-Government* menjadi penting dalam upaya memutus rantai Covid-19, Dimana *E-Goverenment* ini dapat menyediakan informasi dan pelayanan yang lebih lengkap dan memudahkan masyarakat dalam hal mengurus administrasi kependudukan di Kota Baubau. Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah Melalui Disdukcapil Kota Baubau.

Pelayanan yang diberikan oleh instansi Disdukcapil Kota Baubau ini meliputi layanan pembuatan Kartu Tanda pengenal Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya. Pada Dasrnya hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Basir, 2016) diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik. Sedangkan dimensi yang digunakan dalam mengukur penerapan teknologi informasi Sutarman dalam (Nugraha, 2018) adalah sebagai berikut: Kecepatan (*Speed*), Konsistensi (*Consistency*), Ketepatan (*Precision*), Keandalan (*Reliability*)

Dimasa pandemi COVID-19 ini pula, proses pemberian layanan kepada masyarakat dalam pembuatan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau menggunakan sistem online, Hal itu berdasarkan pada Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja ASN dimasa pandemi covid-19 serta surat Dirjen Dukcapil Nomor 443.1/2978/Dukcapil tahun 2020 perihal pelayanan administrasi kependudukan dan pencegahan virus covid-19 (Wiryanto, 2020). Namun, dalam proses pembuatannya terjadi keterlambatan dari waktu normal yang telah di tetapkan, Dismaping itu kurangnya sosialisai tentang pelayanan berbasis online kepada masyarakat membuat pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal.

Permasalahan lain yang dihadapi dalam Pemanfaatan teknologi informasi sangat bergantung kepada jaringan listrik dan jaringan internet. Apabila jaringan listrik terputus, maka pelayanan Administrasi Kependudukan akan terganggu. Begitu juga dengan jaringan internet apabila mengalami off line maka pelayanana tidak bisa dilakukan

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah Apakah Penggunaan Sistem Informasi Bepengaruh Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependududkan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Sedangkan Hipotesis dalam Penelitian ini adalah

$H_0 =$ Tidak terdapat Pegaruh yang signifikan Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependududkan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau

Ha= Terdapat Pengaruh yang signifikan Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2018) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Data ini diperoleh dari angket yang telah disebarakan kepada 53 responden. Untuk variabel X yaitu Penggunaan Sistem Informasi dengan jumlah pernyataan sebanyak 7 item, dan untuk variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan Publik dengan jumlah pernyataan sebanyak 9 item. Berdasarkan Uji Validitas Semua Item Pertanyaan Variabel Penggunaan Sistem Informasi memiliki nilai koefisien validitas yang lebih besar dari 0,4683 yang menjadi batas minimal uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh aitem tersebut valid. Sedangkan hasil uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach's menunjukkan bahwa koefisien alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,700 yakni sebesar 0,782 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dari variabel motivasi kerja valid dan reliabel.

Kumudian Hasil Uji Validitas dan reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan publik bahwa bahwa seluruh butir soal yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel prestasi pegawai memiliki nilai koefisien validitas yang lebih besar dari 0,4683 yang menjadi batas minimal uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh aitem tersebut valid. Sedangkan hasil uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach's menunjukkan bahwa koefisien alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,700 yakni sebesar 0,775 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dari variabel Kualitas Pelananaan Publik valid dan reliabel.

b. Uji Prasyarat Analisis

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *liliefors*, dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 22 dengan melihat nilai pada *Kolmogorov-Smirnov*. Data dapat dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05

Tabel 1. Hasil Perhitungan Uji Normalitas Data

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Penggunaan Sistem Informasi	,129	18	,200*	,964	18	,671
Kualitas Pelayanan Publik	,152	18	,200*	,958	18	,569

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

Dapat dilihat pada *Kolmogorov-Smirnov* kolom (*Sig.*) nilai signifikansi untuk data Penggunaan Sistem Informasi sebesar 0,200. Selanjutnya membandingkan nilai perhitungan dengan nilai minimal ($0,200 > 0,05$), maka nilai perhitungan 0,200 lebih besar dari 0,05. Sedangkan untuk data Kualitas Pelayanan Publik didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,200 sehingga jika dibandingkan ($0,200 > 0,05$), maka nilai perhitungan 0,200 lebih besar dari 0,05. Jadi data yang peneliti dapatkan baik variabel Penggunaan Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Publik dapat dinyatakan berdistribusi normal dan bisa digunakan untuk perhitungan analisis selanjutnya

2) Uji Linearitas

Tabel 2. Hasil Perhitungan Uji Linieritas

		df	Mean Square	F	Sig.	
Kualitas Pelayanan * Sistem Informasi	Between Groups	(Combined)	8	17,337	4,813	,015
		Linearity	1	106,740	29,635	,000
		Deviation from Linearity	7	4,565	1,267	,362
		Within Groups	9	3,602		
Total			17			

Pada tabel tersebut dapat dilihat di baris *Linearity* kolom (*Sig.*) nilai signifikansi uji linieritas sebesar 0,000. Maka apabila dibandingkan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) kurang dari 0.05 yang berarti antara variabel Penggunaan Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Publik dapat dinyatakan memiliki regresi linier dan bisa melanjutkan ke analisis regresi

c. Analisis Akhir

Untuk mengetahui pengaruh variabel Penggunaan Sistem Informasi terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik, peneliti terlebih dahulu mencari hubungan kedua variabel dengan menggunakan analisis korelasi dan koefisien determinasi. Selanjutnya untuk menguji hipotesis utama peneliti menggunakan analisis regresi. Sebelum itu data yang diperoleh dari angket terlebih dahulu peneliti sajikan dalam tabel untuk memudahkan perhitungan

1) Analisis Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara variabel Penggunaan Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Publik dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi, maka peneliti menguji dengan menggunakan korelasi *product moment*, disajikan pada tabel berikut

Tabel 3. Analisis Korelasi

		Motivasi Kerja	Prestasi Pegawai
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,790**
	Sig. (2- tailed)		,000
	N	18	18
Sistem Informasi	Pearson Correlation	,790**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	
	N	18	18

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

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Pada penelitian ini nilai korelasi yang diperoleh yaitu 0,790 sehingga nilai korelasi tersebut memiliki hubungan yang kuat

Sementara *Output* hasil perhitungan uji korelasi memiliki nilai signifikansi 0,00 jauh lebih kecil dari nilai α yang ditentukan sebesar 0.05. dengan hasil ini keputusan yang diambil adalah menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Penggunaan Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Publik

2) Analisis Koefisien Determinasi

Setelah mengetahui adanya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel bebas yakni Penggunaan Sistem Informasi dan terhadap variabel terikat dalam hal ini Kualitas Pelayanan Publik, maka dicari melalui koefisien determinasi

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi. Untuk mencari koefisien determinasi menggunakan bantuan SPSS 22 :

Tabel. 4. Koefisien Determinasi

Model	R	R Squar e	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,790 ^a	,624	,600	2,00579

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi

Dari hasil analisis tersebut didapatkan koefisien determinasi sebesar 0,624 atau 62,4% . Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel Kulaitas Pelayanan 62,4% ditentukan oleh Penggunaan Sistem Inforamsi sedangkan 37,6% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

3) Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana pola variabel terikat dapat diprediksikan melalui variabel bebas, maka perlu dicari persamaan regresinya.

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Std. Error		Beta		
	B	Error			
(Constant)	5,959	4,455		1,337	,200
Sistem Informasi	,966	,188	,790	5,151	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas di peroleh nilai a sebesar 5,959 dan didapatkan nilai b sebesar 0,966. Kemudian nilai a dan b dimasukkan dalam persamaan regresi linier sederhana dan diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 5,959 + 0,966 X$$

Persamaan regresi digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana nilai variabel Kualitas Pelayanan akan terjadi bila nilai variabel Penggunaan Sistem Informasi ditetapkan. Misalnya Penggunaan Sistem Informasi ditetapkan 50, maka nilai rata-rata Kualitas Pelayanan Publik adalah

$$Y = 5,959 + 0,966 (50) = 54,3$$

Jadi, diperkirakan nilai rata-rata prestasi pegawai sebesar 54,3. Dari persamaan regresi tersebut dapat diartikan bahwa bila nilai Penggunaan Sistem Informasi bertambah 1, maka nilai rata-rata Kualitas Pelayanan Publik akan bertambah 0,966.

Berdasarkan Hasil Penelitian diatas, menunjukan bahwa Penggunaan Sistem Informasi akan membuat pelayanan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil menjadi lebih baik dan lebih cepat karena sistem informasi memiliki fungsi untuk membantu pengelolaan, perencanaan, pengawasan, pengarahan, dan pendelegasian kerja kepada seluruh unit kerja yang memiliki hubungan koordinasi, maka penggunaan sistem informasi akan meningkatkan dan mempercepat pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Amalia & Supriatna, 2017) bahwa Untuk mengatasi beberapa permasalahan tersebut maka perlu dirancang suatu sistem informasi yang dapat mengelola data penduduk secara benar dan cepat sehingga proses pengolahan dan pembuatan laporan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya sistem informasi administrasi kependudukan ini, proses pelayanan kepada publik akan meningkat baik dari segi waktu maupun kualitas pelayanan itu sendiri, terutama bagian pendaftaran dan pendataan penduduk dalam mengelola data kelahiran, kematian, dan pindah serta proses pembuatan

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data pengujian hipotesis maka dapat diambil kesimpulan bahwa Penggunaan Sistem Informasi akan membuat pelayanan menjadi lebih baik dan lebih cepat dimana dengan keberadaan sistem informasi akan membantu pengelolaan, perencanaan, pengawasan, pengarahan, dan pendelegasian

kerja kepada seluruh unit kerja yang memiliki hubungan koordinasi, sehingga penggunaan sistem informasi akan meningkatkan dan mempercepat pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E., & Supriatna, Y. (2017). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan Egovernment. *Prosiding Seminar Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*.
- Basir, M. A. (2016). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*. <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.435>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*.
- Sugiyono, D. (2018). Metode penelitian kuatitatif , kualitatif dan R & D / Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta*.
- Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*.