

PENGARUH SISTEM KOMPUTERISASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KECAMATAN SIBOLGA SELATAN

Nanda Pratama Panggabean¹, Mhd. Shafwan Koto², Safran Matondang³, Amaludin Sikumbang⁴, Delita Sihotang⁵

^{1,2,3,4,5} STIE Al Washliyah Sibolga, Sumatra Utara, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

Computerization, Service Satisfaction,

ABSTRACT

The rapid development of information technology has created a new revolution: the shift from conventional work systems to the digital era. Within government agencies, this change is marked by the abandonment of traditional government systems, synonymous with analog and paper-based administration, and a shift toward electronic government (e-government), which utilizes information technology to improve relations between the government and other parties. Based on the research results, it shows that the relationship between computerized systems and public service satisfaction is a strong relationship.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Corresponding Author:

Nanda Pratama Panggabean
STIE Al Washliyah Sibolga, Sumatra Utara, Indonesia

Email:

nandapratama25051995@gmail.com¹, mhd.shafwankoto@gmail.com², safranmatondang73@gmail.com³, amaludinsikumbang@gmail.com⁴, delitasihotang@gmail.com⁵

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada dewasa ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini disebabkan karena semakin pentingnya informasi dan pengolahan data didalam kehidupan manusia. Begitu pula dengan organisasi publik maupun swasta yang semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi dalam rangka mendukung proses kerja. Perkembangan teknologi informasi dalam hal ini ialah dengan menggunakan komputer atau menerapkan sistem komputerisasi, yang tujuannya supaya dapat mendukung pengambilan keputusan didalam organisasi modern dan juga untuk memungkinkan pekerjaan dapat diselesaikan secara cepat, tepat, akurat, dan efisien.

Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat ini menciptakan suatu revolusi baru yaitu peralihan dari sistem kerja yang konvensional ke era digital. Pada instansi pemerintah sendiri, perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya sistem pemerintahan tradisinal yang identik dengan sistem analog dan *paperbased administration* menuju perubahan ke *electronic government* (*e-government*) yang merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lain. Pengembangan *e-government* ini pun telah diamanatkan oleh pemerintah melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dan juga Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan telematika di Indonesia. Pengembangan *E-government* ini merupakan suatu

upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Pada intinya yaitu penerapan teknologi informasi pada sektor publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu hal yang mutlak untuk diterapkan (Jogianto & Hartono, 2015).

Dalam globalisasi yang sudah bergulir, tuntutan penggunaan teknologi informasi tak terkecuali pada pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan pada publik. Pemenuhan hak masyarakat yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik ialah harus terus ditingkatkan, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas. Sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, mempercepat pelayanan dan kemudahan pelayanan, sedangkan dari sisi kuantitas ialah dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani dan menambah waktu pelayanan (Hardiyansyah, 2011).

Kantor Kecamatan Sibolga Selatan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan untuk kecamatan dan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pelaksanaan segala aktivitas dan tugas berhubungan dengan kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan masyarakat. Supaya pelayanan masyarakat berjalan lancar dan efektif, maka suatu organisasi harus mampu menyediakan informasi yang lengkap, benar dan aktual. Untuk itu diperlukan suatu sistem informasi yang lebih praktis yang dapat diandalkan dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam *e-government* ini diantaranya adalah penerapan sistem komputerisasi Kantor Kecamatan Sibolga Selatan dalam pengelolaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan perizinan lain seperti yang telah diterapkan. Pada prinsipnya pelayanan data dan informasi kependudukan yang berbasis teknologi atau menggunakan komputer dalam pelayanannya, data yang tersimpan di Kantor Kecamatan Sibolga Selatan merupakan data yang diperoleh dan diolah melalui proses yang rumit dan panjang mengikuti aturan. Kecamatan Sibolga Selatan yang baru pemekaran pada tahun 2001 pada awal pelayanannya kepada masyarakat dilaksanakan secara manual, baik itu pelayanan informasi. Informasi yang digunakan pun masih berbentuk surat dan tatap muka, baru pada tahun 2010 setelah 13 tahun sejak dimulainya sistem komputerisasi Kantor Kecamatan Sibolga Selatan ini, mulai menerapkan sistem komputerisasi yang tujuannya ialah untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penerapan sistem komputerisasi pada Kantor Kecamatan Sibolga Selatan, telah dikeluarkan berbagai jenis layanan seperti Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi media sosial pertama yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah secara interaktif dengan prinsip mudah dan terpadu untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik. Selain itu jenis pelayanan administrasi kependudukan (KK, Perpanjangan atau hilang KTP, Akte lahir dan Pelayanan Perizinan Paralel yaitu pelayanan perizinan kegiatan usaha yang memiliki Izin Tempat Usaha dengan SPKPPLH sebagai persyaratannya, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) usaha satu lantai dengan luas kurang dari 50 M2 dan Izin Usaha Perdagangan (IUP) yang diajukan oleh perorangan. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang IUP-nya diterbitkan kecamatan. IMB untuk bangunan satu lantai dengan beberapa kriteria atau skala kecil. Persetujuan Prinsip dan Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum dengan klasifikasi tertentu. Semua jenis pelayanan tersebut dapat diakses secara online dengan memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah disebutkan dalam UU ITE (UU No 18 Tahun 2008).

Disisi lain masih saja banyak suara-suara miring dari masyarakat atau keluhan-keluhan yang mereka alami antara lain : terlalu lamanya sebuah surat keterangan untuk dapat diterima

masyarakat sesuai produk pelayanan publik dengan berbagai alasan antara lain : data masyarakat yang kurang lengkap, yang harus dijelaskan oleh masyarakat berulang-ulang setiap pengurusan surat-surat yang lain. Tukang ketik ketik,, tukar file,, tidak berada ditempat kerja sehari-hari, dan camat yang belum menanda tangani dan lain lain.

METODOLOGI

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini, jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey dapat diartikan sebagai 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. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan jenis responden dan variabel, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Penelitian mengambil lokasi di wilayah kerja Kantor Kecamatan Sibolga Selatan Kota Sibolga. Di mana semua populasi yang diambil dalam penelitian ini merupakan yang benar-benar sedang dan ataupun selesai berurusan di Kantor Kecamatan Sibolga Selatan Kota Sibolga sebanyak 838 orang.

Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan pelaksanaan penelitian, maka penulis menentukan jumlah sampel yang diambil sebesar 10% dari jumlah populasi (838 orang) yaitu sebanyak 84 orang, menjadi sampel dalam penelitian ini. Jadi teknik pengambilan sample ini adalah "Non probability sampling dengan penentuan sampling. Di mana peneliti memberikan kuesioner kepada masyarakat dan semua mengembalikan jawaban kuisoner yang disebarakan penulis. Pembagian kuisoner dilaksanakan hanya 1 (satu) bulan pada tanggal 1 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2025 dimulai pukul 08.00- 12.00 wib.

Adapun instrumen penelitian yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dengan cara :Observasi, Wawancara, Kuisioner. Kuesioner adalah bentuk metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada masyarakat dengan harapan mereka dapat memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Jumlah pertanyaan pada variabel sistem komputerisasi sebanyak 15 item dan Jumlah pertanyaan pada variabel kepuasan pelayanan masyarakat sebanyak 15 item. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Variabel

No	Variabel	Indikator	No item	Keterangan
1	Variable X Sistem komputerisasi	1. Jumlah <i>hardware</i> yang dimiliki organisasi. 2. <i>Hardware</i> yang dapat berfungsi. 3. <i>Hardware</i> yang sering digunakan. 4. Jenis <i>software</i> yang dimiliki organisasi. 5. <i>Software</i> yang sering digunakan. 6. <i>Software</i> yang sesuai dan benar-benar mendukung pekerjaan.	15 item	Pilihan berganda

		7. Database. 8. Instruksi untuk pemakai. 9. Instruksi untuk penyiapan masukan 10. Instruksi pengoperasian karyawan pusat komputer. 11. Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer		
2	Variable Y Kepuasan pelayanan masyarakat	1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan 5. Tanggung jawab petugas pelayanan 6. Kemampuan petugas pelayanan 7. Kecepatan pelayanan 8. Keadilan mendapatkan pelayanan 9. Kesopanan dan keramahan petugas 10. Kewajaran biaya pelayanan 11. Kepastian biaya pelayanan 12. Kepastian jadwal pelayanan 13. Kenyamanan lingkungan 14. Keamanan pelayanan	15 item	Pilihan berganda

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui koefisien korelasi diperoleh 0,656, hal ini memberi arti bahwa hubungan sistem komputerisasi terhadap kepuasan pelayanan masyarakat mempunyai korelasi kuat, hal ini sesuai dengan pendapat **Sugiyono (2012 : 250)** bahwa : “Interval koefisien antara 0,60-0,799 mempunyai korelasi kuat. Hasil uji t yang diperoleh 7,863 akan dibandingkan dengan harga t_{tabel} untuk kesalahan 5% uji dua pihak dan $dk = n - 2 = 82$ yaitu 1.989, maka diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,863 > 1,989$). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima. Hal ini berarti Ada pengaruh sistem komputerisasi terhadap tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di lingkungan Kecamatan Sibolga Selatan.

Sedangkan koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,430 atau 43% dari hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa pengaruh sistem komputerisasi terhadap kepuasan pelayanan masyarakat sebesar 43% sedangkan sisanya sebesar 57% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti suasana kerja, kepemimpinan dan sebagainya.

Hasil analisis regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = 10,640 + 0,824 X$ dapat dijelaskan konstanta sebesar 10,640 bahwa, jika tidak ada kenaikan nilai dari sistem komputerisasi, maka nilai kepuasan pelayanan masyarakat adalah 10,640. Koefisien regresi sebesar 0,824 menyatakan setiap penambahan 1 (satu) skor atau nilai sistem komputerisasi akan memberikan peningkatan skor kepuasan pelayanan masyarakat 0,824 atau setiap

peningkatan sistem komputerisasi sebesar 100%, maka kepuasan pelayanan masyarakat akan meningkat sebesar 82,4%, hal ini berlaku jika diasumsikan variabel lain dalam penelitian ini konstan atau *ceteris paribus*. Hal ini menunjukkan variabel sistem komputerisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat. Dalam arti jika Sistem komputerisasi ditingkatkan, maka akan berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil F_{hitung} 61,823 sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat pembilang 1 dan derajat penyebut 83 diperoleh F_{tabel} 3,96 dari hasil ini diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan signifikansi 0,000 atau $\leq \alpha = 0,05$ dengan demikian posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah penolakan H_0 sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Ada pengaruh sistem komputerisasi terhadap tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di lingkungan Kecamatan Sibolga Selatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan hubungan antara sistem komputerisasi terhadap kepuasan pelayanan masyarakat adalah hubungan kuat, di mana perhitungan koefisien korelasi diperoleh 0,656.

Hasil koefisien determinasi diperoleh 0,43 atau 43%, bahwa kepuasan pelayanan masyarakat dapat dipengaruhi oleh sistem komputerisasi sebesar 43%, sedangkan sisanya sebesar 57% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} atau $7,863 > 1,989$, maka hipotesis yang diajukan pada BAB I yaitu dapat diterima. Berdasarkan regresi linear sederhana diperoleh model persamaan $Y = 10,640 + 0,824 X$ menunjukkan kearah positif.

Berdasarkan hasil uji F_{hitung} diperoleh 61,823 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,96 dari hasil ini diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan signifikansi 0,000 atau $\leq \alpha = 0,05$ dengan demikian posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah penolakan H_0 sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Ada pengaruh sistem komputerisasi terhadap tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di lingkungan Kecamatan Sibolga Selatan.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi, 2008, *PROSEDUR PENELITIAN, Suatu Pendekatann Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta
- Barata. Atep. D, 2011, *Layanan Prima*, Jakarta : Elex Media Komputindo
- Desi. Anwar, 2010, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya : Amelia
- Engel. James, 2010, *Purwoko, Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer*, Jakarta : Salemba Empat
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gordon, B. Davis, 2010, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : PPM
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Jogianto, Hartono, 2015, *Sistem Teknologi Informasi* (edisi III). Yogyakarta: Andi Offset
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Kottler Philip, 2012, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Maulana Rizky dan Amelia Putri, 2012, *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*, Surabaya : Lima Bintang

- Moekijat, 2012, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Gunung Agung. Jakarta.
- Mohammad Faisal Amir, 2016, *Model kesuksesan sistem teknologi informasi* (Edisi I). Yogyakarta: Andi Offset
- Nana Mulyana, 2014, *Sistem Informasi*. Informatika Bandung. Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Riduwan, 2009, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung : Alfabeta
- Sanders, Donald. H. 2015. *Computer Today*. Jakarta. Erlangga
- Sanyoto Gondodinoto, 2014, *Pengenalan Komputer Dan Dasar-Dasar DOS*. Bandung. CV Alfabeta
- Sedarmayanti, 2011, *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*, . Bandung : Mandar Maju
- Sinambela Lijian Poltak, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sofian Effendi dan Singarimbun, Masri. 2012, *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- STIE Al-Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah, 2015. *Pedoman Penulisan Laporan Penelitian penyusunan Skripsi*, Sibolga
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ketujuh, Bandung : Alfabeta
- Teguh Wahyono, 2014, *Pengenalan Teknologi Komputer Dan Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandi dan Chandra, 2009, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, Yogyakarta : Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Zeithaml, Bitner, 2012, Purwoko, *The Concept of Customer Satisfaction*, Jakarta: Salemba Empat
- Zulkifli Amsyah, 2008, *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta : Erlangga