

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Muten Nuna<sup>1</sup>, Dikson Junus<sup>2</sup>, Robby Hunawa<sup>3</sup>, Suaib Napir<sup>4</sup>, Nirmala A. Sahi<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Universitas Gorontalo, Jl. A.A. Wahab, Limboto, Kab. Gorontalo, Prov. Gorontalo, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Gorontalo, Jl. A.A. Wahab, Limboto, Kab. Gorontalo, Prov. Gorontalo, Indonesia

<sup>3</sup> Universitas Gorontalo, Kecamatan Batudaa, Kab. Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Indonesia

<sup>4</sup> Universitas Gorontalo, Kecamatan Batudaa, Kab. Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Indonesia

<sup>5</sup> Universitas Gorontalo, Kecamatan Batudaa, Kab. Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Indonesia

2Corresponding Author: [diksonjunus@gmail.com](mailto:diksonjunus@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.47431/jirreg.v9i1.505>

### Article Info

#### Article History;

#### Received:

2025-05-27

#### Revised:

2025-06-18

#### Accepted:

2025-06-28

**Abstract:** Penelitian bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan teknologi terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analitis, Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi partisipatif, catatan lapangan, serta studi dokumen. Analisis data menggunakan model interaktif dengan tiga langkah: kondensasi data, menyajikan data, dan menarik simpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk menunjang efektivitas penerapan teknologi terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya: 1) Faktor sosial, dimana dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan dalam melaksanakan pekerjaan memiliki pengaruh dalam memanfaatkan teknologi informasi; 2) Faktor *Affect*, dimana para staf seharusnya memiliki semangat kerja dan memiliki perasaan yang senang dalam melakukan pekerjaannya dengan menggunakan teknologi maupun aplikasi, meskipun *affect* ini pengaruhnya kurang signifikan terhadap pemberian layanan melalui teknologi informasi digital.; 3) Faktor kesesuaian tugas, dimana dalam pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai itu sendiri.

**Keyword:** Efektivitas, Teknologi, Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Salah satu tantangan yang dihadapi pada era globalisasi dalam berbagai bidang kehidupan adalah teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi Informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari dunia usaha terutama dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Kebutuhan akan teknologi informasi merupakan kebutuhan dasar perusahaan agar dapat bertahan dalam dunia usaha yang penuh persaingan. Teknologi informasi telah mendorong kemajuan dalam teknologi produk dan proses, serta terbentuknya masyarakat informasi. Sistem informasi merupakan perpaduan antara teknologi informasi dan aktivitas orang. Teknologi informasi yang tercanggih sekalipun tetapi tidak ada yang mengoperasikan mengakibatkan sistem informasi tidak berjalan maksimal. Perpaduan teknologi informasi dan manusia pengelola merupakan kunci suksesnya penerapan sistem informasi. Pekerjaan yang berulang-ulang dapat digantikan oleh sistem untuk menyederhanakan pekerjaan. Berjalannya peran sistem informasi menyebabkan kinerja organisasi menjadi semakin efisien dan efektif, (1).

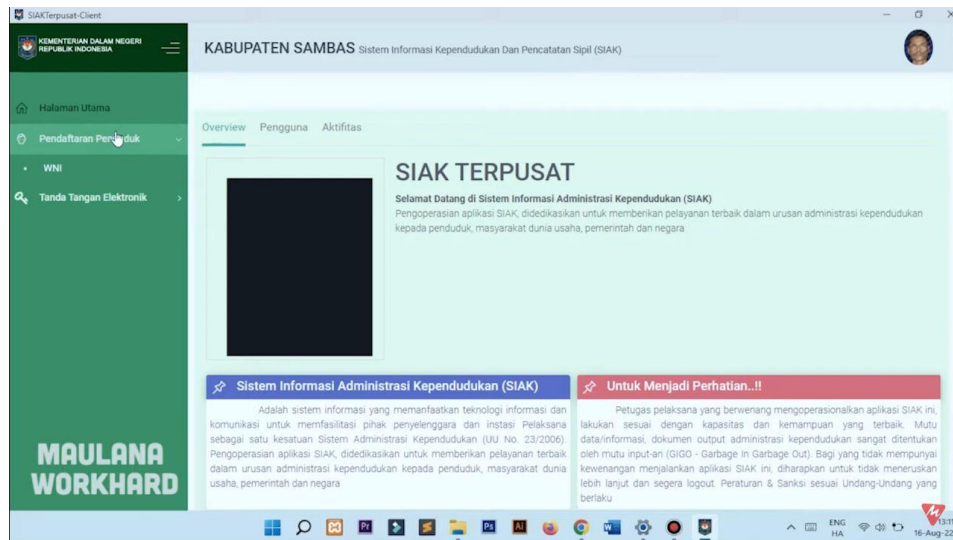
Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*. *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi internet untuk memberikan informasi dan pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat, yang kegunaannya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi fungsi pemerintahan termasuk dalam konteks penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga negara. Pelayanan publik di suatu negara dilakukan dalam berbagai hal meliputi pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, serta pariwisata dan sektor strategis lainnya, (2). Sementara itu, pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah merupakan salah satu tuntutan yang harus diterapkan di tengah masyarakat. Pelayanan pemerintah yang baik atau *good governance services* juga ditentukan oleh sejauh mana akses pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, (3).

Banyak permasalahan penting yang masih terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya, diskriminasi pelayanan, belum adanya kepastian waktu dan biaya, serta tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri. Oleh karena itu pemanfaatan atau pengembangan *e-government* merupakan solusi untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Melalui upaya ini dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik, dengan berjalannya *e-government* ini maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Endah Mustika (2018), hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *e-government* di tingkat kelurahan belum berjalan secara efektif yang disebabkan oleh belum optimalnya penyediaan sarana dan prasarana *e-government*, efisiensi, kepuasan masyarakat, dan adaptasi aparatur terhadap aplikasi. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Fristiza dkk (2019), hasil dari penelitian tersebut diperoleh bahwa secara keseluruhan efektivitas penerapan program e-kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang berdasarkan indikator pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata belum efektif.

Sementara itu, kemajuan teknologi informasi yang kian pesat ini mendorong sumber daya manusia (SDM) untuk meningkatkan kemampuannya di bidang teknologi. Hal ini menjadi tantangan besar bagi SDM dalam penguasaan teknologi, (4). Sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan, maka pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pada mulanya program ini diberi istilah SIMDUK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan) pada tahun 1996. Namun pada pelaksanaannya di lapangan, sistem ini memiliki banyak kelemahan sebagai sebuah sistem yang mengelola data kependudukan. berdasarkan hasil evaluasi terhadap SIMDUK, maka pemerintah Indonesia membuat program baru yaitu SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sebagai sistem yang mengolah data kependudukan dan catatan sipil di Indonesia. SIAK adalah sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengelola data kependudukan, mulai dari pendaftaran penduduk hingga penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). SIAK bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia agar lebih tertib dan efisien. Adapun tampilan aplikasi SIAK dapat dilihat pada gambar 1 berikut:

**Gambar 1. Tampilan Aplikasi SIAK**

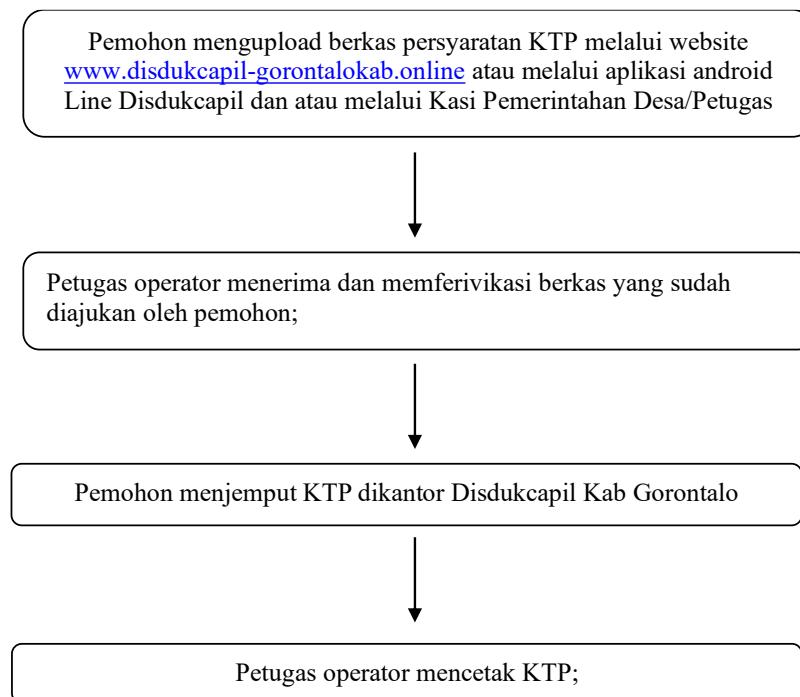


(Sumber Data : Aplikasi SIAK, 2024)

Kelebihan dari SIAK selain untuk mendata pendudukan secara akurat tetapi juga dapat memberikan NIK yang secara otomatis dan tetap untuk satu penduduk, sehingga dapat mengeliminasi terjadinya kepemilikan identitas ganda, (5). Keberadaan (SIAK) akan menghasilkan data kependudukan yang akurat baik dari segi jumlah penduduk, tingkat ekonomi, pendidikan, dan lain-lain. Sehingga dengan data yang akurat tersebut berguna untuk implementasi kebijakan atau program pemerintah lainnya seperti pendataan statistik, menentukan daftar pemilih tetap untuk pemilihan umum dan pemilihan umum kepala daerah, sebagai acuan pemberian Bantuan Langsung Tunai (BLT) atau Bantuan Langsung Sementara Masyarakat (BLSM), dan pedoman untuk pengambilan kebijakan publik lainnya. SIAK bisa menjadi solusi dari berbagai permasalahan kependudukan yang ada, dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data secara statistic tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan lainnya serta penerapan SIAK ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan sosialisasi.

Melihat progres dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo berdasarkan observasi dari peneliti, terdapat beberapa perubahan terjadi antara lain perbaikan fasilitas guna menunjang kenyamanan dan kemudahan dalam pendataan penduduk dan pencatatan sipil bagi masyarakat serta dilengkapi dengan komputer untuk mengakses data kependudukan secara online, akan tetapi berdasarkan hasil pengamatan di lapangan bahwa terdapat sejumlah permasalahan yang kiranya patut diperhatikan terkait dengan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo, antara lain: 1) banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan administrasi yang tidak maksimal; 2) waktu pengurusan masyarakat terkait pelayanan administrasi pengurusannya sampai berhari-hari; 3) tingkat disiplin jam kerja masih kurang dan lain sebagainya. Padahal jika dilihat dari SOP pelayanan sudah menggambarkan adanya kemudahan dari pemberian layanan di Disdukcapil tersebut, akan tetapi hal ini masih menjadi problem tersendiri yang harus di pecahkan agar mendapatkan solusi yang terbaik. Oleh karena itu, dibutuhkan perhatian maupun kejelasan informasi, agar memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan. Adapun alur pelayanan aplikasi SIAK dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini:

**Gambar 2. Alur Pelayanan Aplikasi SIAK Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo**

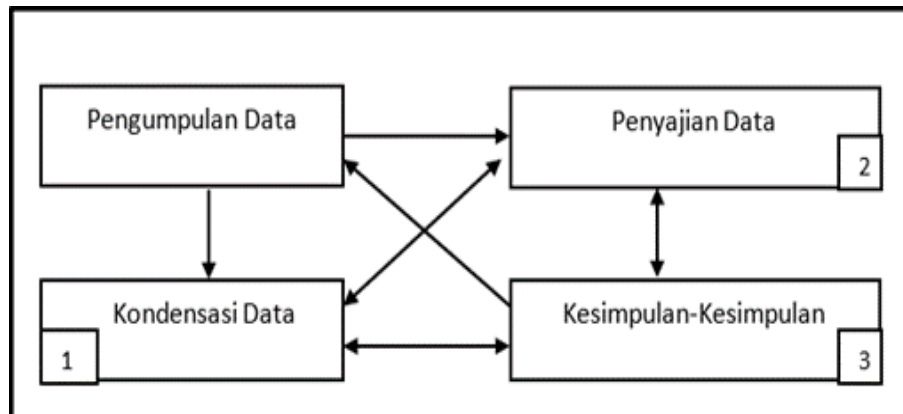


(Sumber Data : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo, 2024)

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analitis. Moleong dalam (6) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Fenomena yang dimaksud adalah masih terdapatnya beberapa kendala dalam penerapan teknologi informasi, dimana penelitian ini lebih mengkaji terkait faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan teknologi dalam pelayanan publik yang mencakup: a) sosial; b) affect/perasaan individu; c) kesesuaian tugas; d) konsekuensi jangka panjang; e) kondisi; f) kompleksitas. Pengumpulan data dilakukan melalui 3 cara yaitu pertama, observasi yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas yang sedang berlangsung di lokasi penelitian, kedua yaitu melakukan wawancara langsung dengan informan yang dipilih secara mendalam, melibatkan pihak dari pemerintah/pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang berjumlah 3 orang diantaranya Kepala Dinas, Sekretaris Dinas dan Kepala Seksi Data Kependudukan dan Pencatatan serta sejumlah masyarakat yang dipilih secara acak berjumlah 10 orang. Selanjutnya analisis data menggunakan beberapa langkah, mengikuti model yang diajukan oleh Miles, Huberman, dan Saldana dalam (7), analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yang melibatkan kondensasi, penyajian, dan kesimpulan. Kondensasi data mencakup serangkaian proses seperti pemilihan, penfokusan, penyederhanaan, peringkasan, dan transformasi data. Artinya dalam kondensasi data dimana peneliti akan menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data mentah menjadi bentuk yang lebih ringkas. Kemudian untuk penyajian data dimana peneliti akan mengatur dan menampilkan data dalam bentuk narasi, tabel, grafik, atau lainnya yang selanjutnya akan ditarik suatu kesimpulan atau tahap penarikan makna dari data yang telah disajikan, dengan menghubungkan temuan-temuan yang ada. Adapun alur pengolahan data dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:

**Gambar 3. Alur Pengolahan Data Penelitian**



(Sumber Data : Junus et al.,(2024 : 18)

## HASIL DAN DISKUSI

Pemanfaatan atau pengembangan *e-government* merupakan solusi untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan dan penerapan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik, dengan berjalannya *e-government* ini maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan, dalam pelaksanaannya konsep *e-government* ini merupakan tanggung jawab bersama, artinya bukan hanya pemerintah saja tetapi juga peran serta masyarakat (*share goals*). Oleh karena itu, melalui penelitian ini penulis akan menjelaskan beberapa temuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan teknologi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo yaitu sebagai berikut :

### Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan dukungan seseorang atau kelompok kepada orang lain untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam melaksanakan pekerjaan. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi atas pemanfaatan teknologi informasi dalam melaksanakan pekerjaan, (8). Sama halnya yang ditunjukkan oleh para pegawai dan staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo, dimana mereka selalu menunjukkan kinerja yang maksimal sesuai dengan tugas yang diberikan. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (RS) yang menyatakan bahwa :

*“Untuk saat ini melihat presentase capaian kami sudah 98%, maka bisa dikatakan para staff sudah sangat bisa mengoperasikan komputer, selain itu mereka juga saling membantu jika ada beberapa staff yang masih kesulitan dalam mengoperasikan komputer. Kemudian, kami mengadakan pelatihan untuk SIAK online. Tujuannya agar operator-operator yang akan melakukan pelayanan dapat meningkatkan kemampuannya yang kemudian akan mengajari rekan-rekan lain untuk menjadi operator SIAK sehingga pelayanan bisa berjalan dengan baik”.*

Hal yang sama juga disampaikan oleh Administrator Database Ahli Muda (SM) yang menyatakan bahwa :

*“Berbicara mengenai hal tersebut, kami melakukan pelatihan kepada operator dan aplikasi tersebut tergolong mudah untuk dioperasikan. Untuk beberapa orang masih belum paham. Tapi cuma 1 atau 2 orang saja”.*

Selanjutnya pernyataan yang disampaikan oleh salah seorang warga masyarakat (FA) juga menyatakan bahwa:

*“Menurut penglihatan saya mereka semua sudah pandai mengoperasikan komputer meskipun ada yang mungkin beberapa yang kurang paham jadi mereka bisa meminta bantuan dari rekan lain”.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat sosial di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo sangat besar, dimana para pegawai dan staf terlihat sangat menguasai sistem informasi teknologi yang dijalankan, karna berkat kerjasama yang terbangun dengan saling membantu antara satu sama lain dalam memberikan pemahaman terkait aplikasi yang digunakan dan sistem pelayanan berbasis teknologi, sehingga hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Oleh karena itu, menurut analisis peneliti bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan dalam melaksanakan pekerjaan memiliki pengaruh dalam memanfaatkan teknologi informasi, meskipun masih ada beberapa pegawai maupun staf yang belum maksimal dalam menjalankan sistem aplikasi yang dijalankan. Hal ini sejalan dengan penelitian dari (9), yang mana faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual.

### **Faktor Affect**

*Affect* merupakan perasaan individu apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi, (8). Sama halnya yang ditunjukkan oleh para pegawai dan staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo, dimana mereka selalu menunjukkan semangat kerja yang maksimal dalam mengaplikasikan sistem informasi, karena mereka merasa terbantu dan dimudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara akurat, efektif, dan efisien.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (RS) yang menyatakan bahwa :

*“Mengenai hal tersebut, kami disini khususnya para staff yang melakukan pelayanan langsung ke masyarakat merasa senang karena pekerjaannya lebih dimudahkan sehingga sangat terbantu dengan adanya inovasi baru dari perkembangan teknologi sekarang ini. Tetapi awal-awal penerapannya memang para staf merasa agak kesulitan, tapi setelah dilakukan pelatihan untuk SIAK online ini alhamdulillah sudah lancar dan terbiasa”.*

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Administrator Database Ahli Muda (SM) yang menyatakan bahwa :

*“Kalau berbicara tentang terbantu atau tidaknya, pasti para staf disini merasa terbantu dengan adanya teknologi modern seperti sekarang. Karena dengan adanya aplikasi yang muncul dapat memudahkan para staf khususnya operator. Jika dalam pelayanannya sudah serba menggunakan teknologi seperti ini maka kami dari pihak pemerintah merasa senang dan puas jika dapat melayani masyarakat secara efektif dan efisien”.*

Selanjutnya pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat (FA) juga menyatakan bahwa:  
*“Kalau ditanya senang atau tidak ya jelas saya merasa senang dengan perkembangan teknologi seperti sekarang ini karena sudah dapat mengefisiensi waktu, ongkos dan hal-hal lain. Apalagi sekarang saya dengar bahwa sudah tidak usah repot-repot lagi ke capil karena pelayanan administrasi sudah bisa dilakukan di Kantor Desa setempat.”*

Berdasarkan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan sistem informasi dalam pelayanan publik yaitu dapat membuat pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih mudah, dan para staf merasa lebih senang karena sangat terbantu dengan adanya pelayanan berbasis komputer seperti sekarang. Jadi perasaan individu itu merupakan salah satu yang dapat mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, dapat dikatakan bahwa jika para staf memiliki semangat kerja yang tinggi serta memiliki perasaan yang tenang terhadap pekerjaan yang dijalankan, maka masyarakat yang membutuhkan pelayananpun akan dapat merasakan hal yang sama dan tentunya memiliki kepuasan tersendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Adapun penelitian dari (Muzakki, et al., 2016), hasil penelitiannya mendapatkan hasil bahwa walaupun pengguna merasakan senang dan gembira dalam menggunakan teknologi hal tersebut tidak berpengaruh terhadap intensitas pemanfaatan teknologi itu sendiri. Akan tetapi hasil penelitian dari (11) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa pemanfaatan teknologi dan faktor *affect* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kerja individual.

Oleh karena itu, menurut analisis peneliti bahwa dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat dimana para staff di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo seharusnya memiliki semangat kerja dan memiliki perasaan yang senang dalam melakukan pekerjaannya, apalagi sudah menggunakan teknologi maupun aplikasi yang membuat pekerjaan menjadi lebih praktis dan efisien dibanding dengan pelayanan secara manual, meskipun *affect* ini pengaruhnya kurang signifikan terhadap pemberian layanan melalui teknologi informasi digital.

### **Faktor Kesesuaian Tugas**

Kesesuaian tugas adalah kecocokan antara teknologi informasi yang diterapkan dengan karakteristik tugas. Karakteristik tugas mencerminkan sifat dan jenis tugas yang memerlukan bantuan teknologi. Pemanfaatan teknologi oleh pemakainya diharapkan dapat mendukung tugas-tugas yang dilakukan, (8). Sama halnya yang ditunjukkan oleh para pegawai dan staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo, dimana mereka selalu menunjukkan kinerja yang maksimal sesuai dengan tugas yang diberikan.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (RS) yang menyatakan bahwa :

*“Dengan adanya perubahan dalam sistem pelayanan pasti memengaruhi kinerja dari para staff yang melayani masyarakat. Selain itu dengan adanya teknologi seperti sekarang apalagi dengan aplikasi-aplikasi yang Dukcapil gunakan seperti SIAK online termasuk memudahkan dan mengefektifitaskan semua tugas, yang tentunya disesuaikan dengan tugas mereka masing-masing”*.

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Administrator Database Ahli Muda (SM) yang menyatakan bahwa :

*“Inovasi teknologi dalam pelayanan publik seperti sekarang sangat membantu dan meningkatkan kualitas dan efektivitas kerja dari pada staff itu sendiri. Dibalik itu juga masyarakat dimudahkan untuk tidak keluar biaya transportasi lagi ke dukcapil jadi sudah*

*bisa lapor di Kantor Desa setempat yang kemudian akan diproses dan dikirimkan datanya oleh desa dan operator Disdukcapil akan memproses lebih lanjut terkait syarat-syarat administrasinya setelah semuanya selesai, maka operator kita akan mengirimkan data yang sudah jadi ke desa tersebut dan nantinya pihak dari desa yang akan mencetak dokumen yang dikirimkan. Jadi dapat dikatakan efektif waktu dan biaya sehingga tidak repot lagi untuk ke dukcapil”.*

Selanjutnya pernyataan yang disampaikan oleh salah satu warga masyarakat (FA) juga menyatakan bahwa:

*“Pendangan saya sebagai masyarakat tentu terobosan maupun inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo ini sangat memudahkan pekerjaan mereka, dan saya juga melihat ini sudah sesuai dengan tugas mereka masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, jadi mereka sangat terbantu dengan inovasi ini, begitupun dengan kami selaku masyarakat juga ikut terbantu”.*

Berdasarkan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa faktor kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai itu sendiri. Dimana para pegawai dan staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo juga diberikan tugas berdasarkan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki.

Adapun penelitian dari (12), hasil penelitiannya mendapatkan hasil bahwa kesesuaian tugas berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi informasi sudah mampu menyelesaikan tugas dan sejalan dengan tuntutan kerja. Selain itu hasil penelitian dari Darmini dalam (8) dimana penelitiannya menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi dan faktor kesesuaian tugas terhadap teknologi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual.

Oleh karena itu, menurut analisis peneliti bahwa kemajuan pelayanan sekarang yang sudah menggunakan teknologi sangat meningkatkan kinerja dari para pegawai dan staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo dalam pelayanan publik. Sehingga masyarakat tidak perlu menunggu waktu lama dalam mengurus administrasi mereka, jika dibandingkan dengan pelayanan yang masih manual, seperti menggunakan kertas dan lain-lain yang dalam pelayannya tergolong lama, maka dengan kata lain penerapan teknologi dalam pelayanan publik ini mendukung tugas-tugas dari para pegawai dan staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Selain itu, menurut peneliti bahwa untuk lebih mendukung peningkatan dari penyelesaian tugas dari para pegawai dan staf, sebaiknya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo dapat melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan guna mendukung kelancaran ketika operator melakukan pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, telah diperoleh kesimpulan bahwa untuk menunjang efektivitas penerapan teknologi terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu di antaranya: 1) Faktor sosial, dimana dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan dalam melaksanakan pekerjaan memiliki pengaruh dalam memanfaatkan teknologi informasi; 2) Faktor *Affect*, dimana para staff di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo seharusnya memiliki semangat kerja dan memiliki perasaan yang senang dalam melakukan pekerjaannya, apalagi sudah menggunakan teknologi maupun aplikasi yang membuat pekerjaan menjadi lebih praktis dan efisien dibanding dengan pelayanan secara manual, meskipun *affect* ini pengaruhnya kurang signifikan terhadap pemberian layanan melalui teknologi informasi digital.; 3) Faktor kesesuaian tugas, dimana dalam



pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai itu sendiri. Para pegawai dan staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo juga diberikan tugas berdasarkan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki. Penelitian ini menyarankan agar pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo lebih meningkatkan lagi hubungan sosial dengan masyarakat yang tentunya sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing agar masyarakat sebagai penerima layanan merasakan senang dengan adanya penggunaan teknologi yang diterapkan karena dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, serta terus memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Selain itu, untuk lebih mendukung peningkatan dari penyelesaian tugas dari para pegawai dan staf, sebaiknya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo dapat melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan guna mendukung kelancaran ketika operator melakukan pelayanan.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gorontalo dan pihak Lembaga Penelitian Pengembangan dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Gorontalo serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan maupun bantuan selama pelaksanaan penelitian ini.

#### **REFERENSI**

1. Universitas Brawijaya, Mayowan Y. Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan). Profit. 2016 Feb 1;10(01):14–23.
2. Nuna M, Ahmad I, Tumuhulawa A, Junus D, Moonti RM. Implementation of Regulation Number 25 in 2009 Concerning the Public Services Toward the Regional Organizations of Gorontalo District. J Ilm Al-Syirah. 2021 Dec 29;19(2):165.
3. Prasetyawan AJ, Usman DB, Ip S, Ip M. Implementasi Pemanfaatan E-Government Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. 2022;7.
4. Mulyapradan, et al. Kesiapan Perangkat Desa Dalam Pemanfaatan Teknologi Guna Mendukung Pelayanan Publik. Pros Semin Nas FEB UNIKAL. 2022;
5. Widiastiwi et al. Pengantar Teknologi Informasi. Widina Bhakti Persada: Bandung; 2020.
6. Mansur M, Agustang A, Idhan AM, Kadir Y, Nuna M. Perencanaan Partisipatif Pemerintah Desa Dan Masyarakat Dalam Mengelola Apbdes. Publik J Manaj Sumber Daya Mns Adm Dan Pelayanan Publik. 2021 Dec 27;8(2):349–62.
7. Junus D, Harun N, Napir S, Nuna M, Sari SP. Analisis Kompetensi Rekrutmen Pejabat Pemerintah Kabupaten Gorontalo. J Pemerintah Dan Polit. 2024 Jan 29;9(1):15–26.
8. Erdawati L, Esha D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kinerja Pada Pegawai Bpr Di Tangerang. 2018;3.
9. Wulandari, W. S., & Sudarno, S. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Akuntan Publik Di Semarang. Diponegoro J Account 109-119. 2013;
10. Muzakki, M. H., Susilo, H., & Yuniarto, S. R. Pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan PT. Telkom Pusat Divisi Regional V Surabaya). Dr Diss Brawijaya Univ. :2016.
11. Gelu SI, FoEh JE, Niha SS. Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Customer Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). 2022;4(1).

12. Anis, F. Determinan Adopsi Financial Technology Pada Industri Perbankan Dengan Menggunakan Technology-Organization-Environment (Toe) Methods Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank Umum Syariah Di Provinsi Lampung). Dr Diss UIN RADEN INTAN LAMPUNG. 2022;