

PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI DESA MANGKAWANI, KECAMATAN MAIWA, KABUPATEN ENREKANG

Nurainy¹, Muhammad Ikbal², Monalisa Ibrahim³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: ainyn13@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan komunikasi (TIK) terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Mangkawani, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori, dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dengan bantuan program SPSS dan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sudah berada pada kategori baik, sedangkan kualitas pelayanan publik juga berada pada kategori baik. Sedangkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Mangkawani.

Kata Kunci: Teknologi Informasi dan Komunikasi, Layanan Publik, Sistem Informasi Desa.

Abstract

This study aims to determine the effect of information and communication technology (ICT) on the quality of public services in Mangkawani Village, Maiwa District, Enrekang Regency. This study uses a quantitative method with an explanatory approach, with a sample of 92 respondents selected using a purposive sampling technique. Data collection was carried out through questionnaires, observation, and documentation, then analyzed using quantitative descriptive techniques with the help of the SPSS program and a Likert scale. The results of the study indicate that the use of information and communication technology is already in the good category, while the quality of public services is also in the good category. Meanwhile, the results of statistical tests indicate that Information and Communication Technology has a positive and significant effect on the quality of public services in Mangkawani Village.

Keywords: Information and Communication Technology, Public Services, Village Information Systems.

A. PENDAHULUAN

Era Revolusi Industri memasuki 4.0 dimana dunia dipenuhi dengan transformasi yang ditandai dengan adanya inovasi-inovasi yakni inovasi disruptif di berbagai bidang dalam penggunaan teknologi digital. Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini menuntut setiap organisasi termasuk instansi pemerintah, untuk beradaptasi dengan cara mengimplementasikan sistem dan teknologi informasi dalam proses manajemen organisasi. Penerapan teknologi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pengambilan keputusan, salah satunya melalui pemanfaatan Sistem Pendukung Keputusan (*Decision Support System*). Sistem ini berperan membantu aparatur dalam merumuskan kebijakan yang

lebih cepat, tepat, dan berbasis data di era digital pemerintahan saat ini (Kamolov & Aleksandrov, 2021).

Saat ini, pemanfaatan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pada tingkat desa. Digitalisasi layanan publik menjadi kebutuhan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan partisipatif. Dalam konteks layanan informasi publik, penggunaan teknologi dan media komunikasi berbasis digital seperti platform informasi desa (*website*) menjadi salah satu inovasi penting yang mendukung penyampaian informasi secara cepat dan mudah diakses oleh masyarakat (Fitri et al., 2021). Hal ini juga terlihat pada sistem informasi dan komunikasi desa (SID) atau website resmi Desa Mangkawani (<https://desamangkawani.id/>).

Menurut Laudon & Laudon (2020), keberhasilan teknologi informasi dan komunikasi diukur dari sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung tujuan organisasi dan meningkatkan kualitas layanan. Teknologi dan komunikasi dikatakan berhasil jika mampu menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu, serta memudahkan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan informasi tersebut. Keberhasilan juga tercermin dari kemampuan sistem dalam mendukung efektivitas komunikasi, pengambilan keputusan, dan peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, teknologi dan komunikasi dianggap sukses bila pengguna dapat memanfaatkannya secara optimal untuk mencapai tujuan yang diinginkan, termasuk peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik (Mardinata et al., 2023).

Menurut Moenir (2010), keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu diberikan secara cepat, tepat, murah, mudah, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Prinsip-prinsip ini menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan, terutama pada tingkat pemerintahan desa yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Ketika pelayanan publik mampu memenuhi aspek-aspek tersebut, maka pelayanan dapat dikatakan berhasil karena mampu memberikan kemudahan, kepastian, serta kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan (Rio Andika Setiawan et al., 2023).

Berdasarkan observasi awal terkait penggunaan sistem informasi desa (SID) atau website resmi Desa Mangkawani, terlihat bahwa platform tersebut sebenarnya dapat dijadikan sebagai sarana layanan informasi sekaligus layanan administrasi kependudukan. Namun, fitur yang tersedia saat ini masih sangat terbatas. Informasi yang dapat ditemukan hanya sebatas profil desa, artikel terkini, potensi desa, data kesehatan, dan capaian SDGs, tanpa adanya layanan administrasi publik seperti pengurusan dokumen kependudukan atau layanan digital lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Padahal, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menegaskan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik digital yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Artinya, pemerintah desa seharusnya mulai memaksimalkan pemanfaatan teknologi untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan.

Selain itu, ditemukan bahwa Sistem Informasi Desa (SID) yang digunakan juga belum optimal sebagai sarana teknologi dan komunikasi dalam layanan informasi publik. SID jarang diperbarui, informasi kegiatan kurang lengkap, dan beberapa menu belum terisi dengan baik. Fitur layanan mandiri yang seharusnya mempermudah masyarakat mengurus administrasi tanpa datang ke kantor desa pun belum berjalan secara optimal. Kondisi ini menyebabkan masyarakat tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai program, kegiatan, maupun pelayanan yang disediakan pemerintah desa.

Kondisi ini menandakan bahwa website resmi atau SID Desa Mangkawani masih kurang berperan dalam penyediaan informasi dan pelayanan publik berbasis digital sebagaimana yang diamanatkan oleh kebijakan keterbukaan informasi dan SPBE. Oleh karena

itu, perlu adanya peningkatan peran melalui pengembangan fitur layanan administrasi digital, penyediaan formulir online, pembaruan informasi secara berkala, serta penyediaan ruang komunikasi interaktif agar layanan publik desa menjadi lebih efisien, responsif, dan modern.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat pengelolaan informasi berbasis digital serta menjadi rujukan bagi desa lain dalam optimalisasi layanan informasi publik. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Mangkawani.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Teknologi Informasi Dan Komunikasi

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah kumpulan teknologi yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, menyimpan, menyampaikan, dan menyebarkan informasi melalui perangkat elektronik maupun jaringan komunikasi. Menurut James A. O'Brien (2017) dikutip dari jurnal (Pranoto, 2020) menyatakan bahwa sistem informasi merupakan kombinasi dari perangkat keras, perangkat lunak, prosedur, data, dan sumber daya manusia yang dirancang untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Menurutnya, inti dari sistem informasi bukan hanya teknologi, tetapi bagaimana komponen-komponen itu bekerja secara terpadu untuk mendukung proses organisasi.

Menurut Raymond McLeod (2008), sistem informasi adalah rangkaian prosedur formal yang mengumpulkan data, memproses data tersebut, serta menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam aktivitas organisasi (Wicaksono, 2020). Fokus McLeod lebih menekankan pada aliran prosedur dan proses data.

Sedangkang menurut Gordon B. Davis (1991) mendefinisikan sistem informasi sebagai sistem manusia mesin yang menyediakan informasi guna mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Davis menekankan bahwa sistem informasi tidak terlepas dari peran manusia dalam mengelola dan menggunakan informasi tersebut (Sancoko, 2020).

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat diukur melalui teori yang dikemukakan oleh Laudon & Laudon (2020) menjelaskan bahwa teknologi informasi merupakan seperangkat komponen yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi. sistem informasi dapat diukur melalui tiga komponen utama, yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan dampak organisasi (*organizational impact*) (Mardinata et al., 2023).

- a. Kualitas Informasi (*Information Quality*): Kualitas informasi merupakan ukuran sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna, baik dari segi akurasi, relevansi, kelengkapan maupun ketepatan waktu. Menurut (Sancoko, 2020) menjelaskan bahwa informasi yang berkualitas tinggi harus disajikan secara jelas, tepat, tidak menyesatkan, serta dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Kualitas sistem (*System Quality*): Kualitas sistem mengacu pada sejauh mana informasi dapat dengan mudah dijangkau, dibuka, keamanan data, kecepatan sistem, tampilan antar muka dan keandalan. Menurut (Ernungtyas et al., 2024) menjelaskan bahwa sistem informasi yang baik harus mampu menyediakan informasi yang mudah ditemukan, dapat diakses kapan saja, dan tidak memerlukan kemampuan teknis yang rumit. Semakin tinggi aksesibilitas, semakin besar peluang masyarakat untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan secara cepat dan tepat.
- c. Dampak terhadap organisasi (*organizational impact*): Dampak organisasi merujuk pada sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan kinerja, komunikasi organisasi, produktivitas, koordinasi, transparansi, dan kualitas layanan

dalam suatu instansi. Menurut Laudon dan Laudon (2020) dikutip dari (Mardinata et al., 2023) sistem informasi yang diterapkan dalam organisasi seharusnya mampu memberikan perubahan yang signifikan pada cara kerja organisasi, baik melalui peningkatan efisiensi proses internal maupun peningkatan kualitas layanan eksternal. Teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi sebagai instrumen transformasi yang mempengaruhi perilaku kerja, pola komunikasi, dan strategi pelayanan.

2. Kualitas Layanan Publik

Pelayanan publik merupakan layanan yang wajib disediakan pemerintah kepada masyarakat. UUD 1945 menegaskan kewajiban tersebut untuk memenuhi hak dasar warga atas berbagai barang, jasa, dan layanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan bersama, pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik. Tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin meningkat seiring perkembangan desentralisasi dan penguatan demokrasi saat ini (Nisa, dkk., 2023).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan hukum. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif bagi setiap warga negara dan penduduk, yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Administrasi merupakan suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara rasional dan mempertimbangkan kondisi lingkungan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan (Sellang & Ahmad, 2019).

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui model E-S-Qual (*E-Core-Service Quality scale*) untuk menilai kualitas layanan berbasis elektronik seperti website, aplikasi, atau layanan e-government, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005), yang memuat empat dimensi utama untuk menilai kualitas suatu layanan berbasis digital, (1) *Efficiency*, (2) *System Availability*, (3) *Fulfillment*, (4) *Privacy* (Pratama & Wijaya, 2022).

- a. *Efficiency* (Efisiensi): Menurut Parasuraman et al. (2005) dikutip dari (Safira et al., 2020), efisiensi merujuk pada *the ease and speed of accessing and using a website*, yaitu kemudahan dan kecepatan yang dirasakan pengguna dalam mengakses suatu layanan digital. Efisiensi mencakup aspek bagaimana situs atau sistem dirancang sehingga mudah dipahami, tidak rumit, dan memungkinkan pengguna menemukan informasi secara cepat. Dalam konteks layanan publik digital di desa, efisiensi terlihat dari kemudahan warga dalam menemukan menu informasi, mengakses data kegiatan, menggunakan layanan mandiri, serta menavigasi isi website tanpa hambatan teknis. Semakin efisien sistem informasi desa, semakin besar tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat.
- b. *System Availability* (Ketersediaan Sistem): Parasuraman et al. (2005) dikutip dari (Safira et al., 2020) mendefinisikan *system availability* sebagai *the correct technical functioning of the website*, yaitu kemampuan sistem untuk beroperasi dengan baik, stabil, dan bebas dari gangguan teknis. Indikator ini meliputi kehandalan sistem, minimnya error, dan kemampuan platform menyediakan layanan secara konsisten. Dalam konteks desa, ketersediaan sistem menjadi sangat penting karena masyarakat membutuhkan akses informasi publik setiap saat. Jika website desa sering mengalami gangguan, tidak dapat diakses, atau fitur layanan mandiri tidak berfungsi, maka kepercayaan dan pemanfaatan layanan digital akan menurun.
- c. *Fulfillment* (Pemenuhan): *Fulfillment* menurut Parasuraman et al. (2005) dikutip dari (Safira et al., 2020) berarti *the extent to which the website's promises are fulfilled accurately*, yakni sejauh mana sistem mampu memenuhi janji layanan melalui penyediaan informasi atau fitur yang lengkap, akurat, dan tepat waktu. Dimensi ini

menilai kelengkapan konten, ketersediaan layanan, serta kesesuaian informasi yang disediakan dengan kebutuhan pengguna. Pada layanan publik digital di desa, fulfillment mencakup penyediaan informasi kegiatan desa, laporan anggaran, dokumentasi pembangunan, data kependudukan, hingga pengumuman resmi. Apabila konten jarang diperbarui atau informasi penting tidak tersedia, maka pemenuhan informasi dianggap rendah dan mengurangi kualitas layanan publik digital.

- d. *Privacy* (Privasi): Parasuraman et al. (2005) dikutip dari (Safira et al., 2020) mendefinisikan *privacy* sebagai *the degree to which the website protects the personal information of users*, yaitu sejauh mana sistem menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna. Dimensi ini mencakup perlindungan data, keamanan sistem, serta kejelasan kebijakan privasi. Di desa, aspek privasi sangat penting terutama pada layanan mandiri yang membutuhkan data pribadi seperti NIK, KK, alamat, dan dokumen lain. Sistem informasi desa harus mampu menjamin bahwa data tersebut tersimpan dengan aman, tidak disalahgunakan, serta hanya diakses oleh pihak yang berwenang. Tingkat keamanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah desa.

3. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Kualitas Layanan Publik

Teori *Public Service Delivery* dari Denhardt & Denhardt (2003) menjelaskan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan aparatur, struktur organisasi yang jelas, serta adanya kebijakan yang mendukung proses pelayanan. Mereka menekankan bahwa layanan publik tidak hanya ditopang oleh aspek administratif, tetapi juga oleh cara pemerintah berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Model pendekatan Human-Organization-Technology Fit (HOT-Fit) yang dikembangkan oleh Yusof et al (2006) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi dan komunikasi yaitu (1) faktor human (2) faktor organization (3) faktor technology (4) dimensi net benefit (Aidin, 2025).

- a. Faktor *human* (manusia): faktor *human* mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan kemampuan dan kesiapan pengguna, baik aparat desa maupun masyarakat, dalam memanfaatkan website desa. Aspek ini meliputi kompetensi digital, ketersediaan pengelola website (web-admin), pelatihan yang pernah diikuti, motivasi dalam menggunakan teknologi, serta keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kemampuan SDM dan adanya pelatihan menjadi faktor paling berpengaruh terhadap keberhasilan pemanfaatan sistem informasi. Rendahnya kompetensi digital sering kali menjadi penyebab utama minimnya penggunaan website (Intan et al., 2022).
- b. Faktor *technology* (teknologi): faktor teknologi dalam model HOT-Fit mencakup semua aspek dari sistem informasi berbasis website yang berpengaruh pada kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan, dan kualitas informasi yang diterima pengguna. Dalam praktiknya, kualitas teknologi menjadi bagian yang sangat penting karena langsung memengaruhi pengalaman pengguna dan efektivitas layanan. Berbagai penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan sistem informasi digital, terutama pada layanan publik (Intan et al., 2022). Jika sistem berjalan lambat, sering error, informasinya tidak lengkap, atau sulit diakses, maka pengguna cenderung enggan menggunakan layanan tersebut dan tujuan pelayanan publik pun sulit tercapai.

- c. Faktor organization (organisasi): faktor organisasi dalam model HOT-Fit melihat sejauh mana dukungan internal, kebijakan, struktur, dan budaya kerja organisasi mampu mendukung penggunaan sistem informasi berbasis website. Faktor ini sangat berpengaruh karena teknologi tidak akan berjalan dengan baik tanpa dukungan lembaga yang kuat. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa dukungan pimpinan, ketersediaan anggaran, kebijakan digital yang jelas, serta budaya kerja yang mendorong inovasi menjadi faktor penting yang membuat sistem informasi dapat digunakan secara berkelanjutan dalam pemerintahan. Sebaliknya (Intan et al., 2022), kurangnya komitmen organisasi sering membuat pengelolaan website desa menjadi terhambat atau tidak berkembang.
- d. Dimensi Net Benefit: dalam model HOT-Fit, *net benefit* menggambarkan manfaat nyata yang muncul setelah sistem informasi digunakan. Dalam penelitian ini, manfaat tersebut dikaitkan dengan akuntabilitas pelayanan publik, yaitu sejauh mana penggunaan website desa membantu pemerintah menjadi lebih terbuka, responsif, dan bertanggung jawab. Website desa yang berjalan baik dapat mempermudah akses informasi, mempercepat layanan, dan meningkatkan transparansi pemerintah. Berbagai studi *e-government* juga menunjukkan bahwa sistem digital dapat memperkuat pengawasan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, asalkan sistem tersebut benar-benar digunakan dan dikelola dengan baik (Intan et al., 2022).

C. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Mangkawani, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan. Alasan memilih lokasi ini karena Desa Mangkawani telah memiliki sistem informasi desa (SID) atau website resmi (desamangkawani.id) yang menjadi salah satu bentuk inovasi yang digunakan sebagai sarana penyampaian informasi publik dan layanan administrasi desa yang berbasis digital. Namun, berdasarkan pada uraian latar belakang pemanfaatan teknologi tersebut belum optimal, baik dari segi pembaruan informasi, kelengkapan fitur layanan, maupun aksesibilitas bagi masyarakat. Kondisi ini menjadikan Desa Mangkawani sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji peran teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung layanan publik.

Penelitian ini peneliti menganalisis dua variabel, yang mana variabel bebas/independen (X) yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, variabel terikat/dependen (Y) yaitu kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang terukur, sistematis, dan dapat digeneralisasikan mengenai fenomena pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik di Desa Mangkawani Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang.

Sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dari jumlah populasi sebesar 1182 jiwa, dengan menggunakan margin eror 10%, maka di peroleh sampel yang akan diteliti sebesar 92 orang responden. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif, uji kualitas data dan analisis regresi linear sederhana (Sugiyono, 2023). Analisis data menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistics 21.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai temuan penelitian, data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel. Penyajian ini bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami karakteristik data serta mengidentifikasi pola-pola yang muncul berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Tabel 1 berikut menyajikan karakteristik utama

dari data penelitian, yang mencakup aspek-aspek penting sesuai dengan fokus kajian, sehingga dapat menjadi dasar dalam pembahasan lebih lanjut.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	35	38%
2	Perempuan	57	62%
Jumlah		92	100%

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner, April 2026

Berdasarkan tabel diatas, dengan 92 orang responden, 38% responden berjenis kelamin laki-laki, 62% responden berjenis kelamin perempuan. Disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan responden berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SD	12	13%
2	SMP	36	39%
3	SMA	41	45%
4	S1	3	3%
Jumlah		92	100%

Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner, April 2026

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan pendidikan terakhir yang paling banyak itu SMA dengan 45% responden, yang paling sedikit S1 yakni 3% responden.

Tabel 3. Uji Anova (F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	549.772	1	549.772	48.195	.000 ^b
Residual	1026.662	90	11.407		
Total	1576.435	91			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Publik

b. Predictors: (Constant), Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Sumber: Hasil olah data SPSS 21.0

Pada tabel Anova menjelaskan bahwa apakah ada pengaruh yang signifikan variabel peran teknologi informasi dan komunikasi (X) terhadap layanan publik (Y). Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, diperoleh hasil uji ANOVA (uji F) yang menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 48,195 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Tabel 4. Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.735	3.102		6.039	.000
1 Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi	.895	.129	.591	6.942	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Publik

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 21.0

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai t hitung sebesar 6,942. Untuk menentukan nilai t tabel digunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05/2 = 0,025$) dengan derajat kebebasan (df) = n-2, yaitu $92-2 = 90$. Maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,987. Kriteria pengujian hipotesis adalah jika t hitung lebih besar dari t tabel, maka H1 diterima dan Ho ditolak. Sebaliknya, jika t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H1 ditolak dan Ho diterima. Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($6,942 > 1,987$). Dapat

disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap layanan publik di Desa Mangkawani.

E. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Desa Mangkawani berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 74%, sedangkan kualitas layanan publik juga berada pada kategori baik dengan rata-rata sebesar 75%. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan TIK berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 84%, yang meliputi kemampuan aparatur desa, penggunaan teknologi, dukungan pemerintah desa, serta manfaat yang dirasakan masyarakat, meskipun masih perlu peningkatan pada aspek kemampuan aparatur dan pemahaman masyarakat. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 6,942 lebih besar dari t tabel 1,987 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan publik dimana H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, semakin baik pemanfaatan TIK, maka semakin meningkat kualitas layanan publik di Desa Mangkawani, sehingga perlu adanya peningkatan dalam penggunaan teknologi dan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan dapat lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aidin, M. (2025). Transformasi Digital Administrasi Desa Melalui Sistem Informasi Desa : Kajian Pustaka Tentang Faktor Pendukung Dan Penghambat. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(8), 1661–1674. <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms/article/view/1158/927>
- Ernungtyas, N. F., Boer, R. F., & Qadrifa, S. S. (2024). The government website as user's information source: A model of user satisfaction, information, and system quality. *Informasi*, 53(2), 197–214. <https://doi.org/10.21831/informasi.v53i2.60579>
- Fitri, L. E., Setiawan, D., Utomo, P. E. P., & Bhayangkari, S. K. W. (2021). Penerapan Sistem Informasi Desa Berbasis TIK Di Desa Nyogan Menuju Tata Kelola Good Governance Dan Kemandirian Desa. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 4(3), 494–503. <https://doi.org/10.22437/jkam.v4i3.11568>
- Intan, B., Nurdiansyah, D., Milenia, A., Kelpin, Y., Studi, P., Informasi, S., Studi, P., Sistem, R., & Bina, U. (2022). *Application of Hot Fit Model to Analyze Information Technology AMS (Academic Management System)*. 6(3), 822–833.
- Kamolov, S., & Aleksandrov, N. (2022, February). Methodology of decision support systems for digital public governance. In *NISPACEE conferences 2021 proceedings*.
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Muhammad Rizqi, R. (2023). Transformasi Digital Desa Melalui Sistem Informasi Desa (SID): Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.38043/parta.v4i1.4402>
- Nisa, N. A., Mustanir, A., Barisan, B., & Ikbal, M. (2024). Pengaruh E-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Siberas di Desa Bulu. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 12(3), 290-300.
- Pranoto, C. (2022). Penggunaan Media Digital Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Ips Siswa Kelas V Di Sdn Mojorejo 01 Kecamatan Junrejo Batu. *Jurnal Pendidikan Taman Widya Humaniora*, 1(3), 654-677.
- Pratama, P. A., & Wijaya, A. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Informasi Pada Media Sosial terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode E-S-Qual. *JuSiTik: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 2(2), 23–30. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v2i2.437>

- Rio Andika Setiawan, Wydha Mustika Maharani, & Muhammad Nasyirudin. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Dalam Perspektif Good Governance. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, 1(3), 141–151. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v1i3.578>
- Safira, C. F., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-S-Qual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(12), 1813–1821.
- Sancoko. (2020). Tinjauan Kualitas Informasi Sistem Pembelajaranab Quality Information Review OF Scele.UI.AC.ID. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 7(1), 87–100.
- Sellang, K., Jamaluddin, D. H., & Mustanir, A. (2022). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimensi, konsep, indikator dan implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wicaksono, K. W. (2020). Impikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Transformasi Proses Bisnis pada Organisasi Publik. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 57–69. <https://doi.org/10.15575/jpan.v12i2.9495>