

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI DAN
KEBUDAYAAN PADA PELAYANAN PUBLIK DI DESA
PANJOKA KECAMATAN PAMONA UTARA
KABUPATEN POSO**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat ujian untuk memperoleh gelarsarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sintuwu Maroso**

Oleh:

DESY FELICIA MADJOLI

NPM: 91911405171058

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO**

2023

ABSTRAK

Desy Felicia Madjoli npm: 91911405171058, “Pengaruh Teknologi Informasi Komunikasi Dan Kebudayaan Pada Pelayanan Publik di Desa Panjoka Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso”. Di bimbing oleh Drs. A. Y Walenta, M.PA dan Rilfayanti Thomassawa S.Sos M.A

Kata kunci: Pelayanan Publik Cepat, Efektif, Efisien, Transparan Dan Akuntabel

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh teknologi informasi komunikasi dan kebudayaan pada pelayanan publik di Desa Panjoka Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kuantitatif dengan teknik analisis yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner sebagai instrument penelitian. Penelitian ini melibatkan 82 responden dengan teknik sampling incidental. Data dijelaskan dalam bentuk tabel dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh positif terhadap pelayanan publik. Dari hasil regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa variabel teknologi informasi dan komunikasi (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan masyarakat sebesar 0,293 atau dengan persentase 29,3% menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi dan komunikasi (X1) memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Variabel budaya organisasi (X2) juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebanyak 0,640 atau dengan persentase 64% menunjukkan hubungan yang positif terhadap kepuasan masyarakat..

ABSTRACT



Desy Felicia Madjoli, NPM: 91911405171058, "**The Influence of Information, Communication Technology and Culture on Public Services in Panjoka Village, Pamona Utatar Sub-District, Poso Regency**". Supervised by A. Y Walenta, and Rilfayanti Thomassawa

Keywords: *Fast, Effective, Efficient, Transparent and Accountable Public Services*

The aim of this research is to find out the influence of information communication technology and culture on public services in Panjoka Village, Pamona Utara Sub District, Poso Regency. This research uses quantitative associative methods with analytical techniques used by distributing questionnaires as research instruments. This research involved 82 respondents using incidental sampling technique. The data is explained in tabular form with the help of SPSS. The results of this research can be concluded that the independent variables have a positive influence on public services. The multiple linear regression found that the information and communication technology variable (X1) has a significant influence on the dependent variable (Y), namely community satisfaction of 0.293 or with a percentage of 29.3%, indicating that the information and communication technology variable (X1) has a positive relationship with community satisfaction. The organizational culture variable (X2) also has an influence on community satisfaction (Y) as much as 0.640 or with a percentage of 64% showing a positive relationship with community satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN I.....	i
HALAMAN PENGESAHAN II	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Teknologi Informasi dan Komunikasi	8
2. Kebudayaan	11
3. Pelayanan Publik	15
B. Kerangka Berpikir	23
C. Paradigma Penelitian	30
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan Penelitian	32
B. Jenis Dan Sumber Data	32

1. Jenis Data	32
2. Sumber Data	33
C. Teknik Pengumpulan Data	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Definisi Operasional.....	38
F. Metode Analisis Data	38
G. Teknik Analisis Data	39
1. Uji Kualitas Data	39
2. Uji Asumsi Klasik.....	40
3. Uji Kesesuaian.....	41
4. Uji Analisis Koefisiensi Determinasi (R^2)	43
5. Uji Regresi Linier Berganda	44
H. Tempat Dan Waktu Penelitian	45
1. Tempat Penelitian	45
2. Waktu Penelitian.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Pengumpulan Data.....	47
B. Karakteristik Responden	48
C. Analisis Data	50
D. Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Tugas pemerintah bukan hanya membuat dan melaksanakan kebijakan, tetapi juga membuat masyarakat menikmati pelayanan dan menikmati hasil pembangunan. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut, yaitu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga memberikan dampak bagi pemerintah khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia No.23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan nyaman kepada masyarakat. Undang-Undang Negara Republik Indonesia No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 2 berbunyi "Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik" pasal 3 berbunyi "Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan

kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat mutlak untuk dilaksanakan. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2014 tentang petunjuk transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi tolak ukur perkembangan suatu negara. Perkembangan masyarakat telah mengalami perkembangan pesat di berbagai bidang-bidang dan juga mengalami berbagai kendala sosial dan budaya. Dewasa ini pengaruh teknologi informasi dan komunikasi mengubah paradigma masyarakat demikian bahwa perkembangan teknologimemiliki dampak dan pengaruh yang signifikan bagi kemajuan masyarakat. Keberadaan teknologi yang memiliki berbagai macam kecanggihan telah memberikan kemudahan aktifitas manusia untuk melakukan segala sesuatu menjadi lebih mudah dan cepat. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki kemampuan dalam

melakukan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan dapat menyajikan informasi kepada publik.

Eksistensi teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak yang positif sekaligus negatif bagi masyarakat. Budaya teknologi informasi dan komunikasi dengan pemahaman asumsi dasar yang kemudian dipahami dengan simbol dan nilai-nilai positif dapat melahirkan budaya yang positif pula. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan produktivitas kerja dengan tingkat akurasi, kecepatan dan kemudahan yang tinggi. Teknologi informasi dan komunikasi dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Kebudayaan adalah hasil cipta, rasa dan karsa manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebudayaan berkaitan dengan cara memahami bagaimana manusia membentuk masyarakat dalam suatu organisasi. Manusia yang berbudaya tinggi mampu menciptakan sikap, perilaku, perbuatan, penampilan, ucapan, pilihan kata-kata, reaksi, dan emosi yang harmonis untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam organisasi, budaya berperan sangat penting dalam meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas.

Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi

didalam instansi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi.

Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati bersama. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya. Budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap tujuan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Budaya organisasi juga memiliki peran penting dalam pelayanan. Menurut Ueno (2012) ada beberapa alasan yang membuat budaya pelayanan menjadi faktor penting. Pertama, budaya yang kuat dalam pelayanan akan mengarahkan perilaku karyawan secara konsisten dalam melayani pelanggan. Kedua, budaya pelayanan merupakan prasyarat sukses untuk membangun organisasi yang berorientasi pada pelanggan. Ketiga, manajemen tidak mampu mengawasi semua karyawan sehingga budaya pelayanan diharapkan mampu mempengaruhi dan memastikan ketepatan perilaku karyawan dalam pelayanan publik.

Kondisi pelayanan yang terjadi di kantor Desa Panjoka Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso sudah baik akan tetapi belum optimal, hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan pemerintah desa tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dari pengamatan yang dilakukan oleh penulis ditemukan kondisi-kondisi sebagai berikut: masih adanya pegawai yang ada di kantor Desa Panjoka yang belum menguasai komputer, kurangnya sarana-prasarana pendukung dan koneksi jaringan internet yang

masih sangat sulit. Adapun beberapa masalah dalam pemberian pelayanan yaitu kesenjangan akses dan infrastruktur jaringan yang belum optimal menjadi salah satu kendala dalam pelayanan publik sehingga pelayanan terkesan lamban.

Pelayanan publik yang kurang efektif mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kepuasan pengguna atau masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan pemerintah merupakan reaksi langsung dari masyarakat yang telah menerima ataupun menggunakan jasa pelayanan publik tersebut. Reaksi atau asumsi dari masyarakat terbagi menjadi dua yakni perihal positif atau negatif, reaksi tersebut bergantung pada mutu dan kualitas yang diterima sesuai harapan masyarakat atau tidak.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Teknologi Informasi Komunikasi Dan Kebudayaan Pada Pelayanan Publik Di Desa Panjoka Kec. Pamona Utara Kab. Poso”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka timbul masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Belum optimalnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Kendala yang dihadapi dalam proses pelayanannya itu kesenjangan akses dan infrastruktur jaringan yang belum optimal.

- c. Kurangnya pembinaan dan bimbingan pemerintah dalam pelayanan publik berbasis teknologi.

C. Rumusan Masalah

- a. Apakah ada pengaruh antara pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi budaya di kantor desa Panjoka?
- b. Dampak apa yang terjadi pada teknologi informasi dan komunikasi pada pelayanan publik?
- c. Bagaimana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada pelayanan publik?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui pemanfaatan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi di desa Panjoka, kecamatan Pamona Utara kabupaten Poso.
- b) Untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan yang menjadi kendala dalam proses pelayanan publik di desa Panjoka, kecamatan Pamona Utara kabupaten Poso.
- c) Untuk menganalisis pengaruh kebudayaan terhadap pelayanan publik.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat manfaat baik secara akademis maupun manfaat secara praktis

a) **Manfaat secara akademis**

Sebagai bahan referensi terhadap penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

b) **Manfaat secaraPraktis**

Sebagai masukan bagi instansi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Agus P Erwan, dan Sulistyastuti DR. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-Masalah Sosial. Yogyakarta: Gaya Media.
- Budi Wuryanto, S.Si. 2019, Survey Kepuasan Masyarakat. Bandung
- Dr. H. Zainal Mukarom. M.Si dan Muhibudin Wijaya Laksana S.Sos M.Si (2016) Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Overnance. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si. 2019, KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung. Surabaya 6022.
- Hester W.J. Meyer. The influence of information behaviour on information sharing across cultural boundaries in development contexts. Department Of Information Science. University Of South Africa. PO Box 392. Unisa 0003. South Africa.
- H. Kriswahyu, dkk. 2017, standar pelayanan publik sesuai UU no.25 tahun 2009 survei OMBUDSMAN RI. Jakarta Selatan.
- Ir. M. Toha Anggoro. M.Ed (2012). Metode Penelitian. Universitas Terbuka, Tangerang Selatan.
- Isram Rasal ST, MMSI, MSc. Pengantar Pengolahan Data Statistik Menggunakan SPSS 22. <https://www.slideshare.net>.
- Kamaruddin Selling S.Sosdkk (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indicator Dan Implementasi. CV Tiara Media, Porworejo Pasuruan, Jawa Timur.
- Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2006. Model Penyelarasan Desain Pengukuran Kinerja Individu Dan Organisasi Menuju Instansi Yang Akuntabel Dan Berkinerja Prima. Deputi Bidang Akuntabilitas Aparatur. Jakarta.
- Laila Kusum Wardani, Fakta Sosial Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kebudayaan Bangsa, informatics.uui.ac.id. Diakses pada 08 maret 2021.

<https://informatics.uui.ac.id/2021/03/08/fakta-sosial-pengaruh-teknologi-informasi-terhadap-kebudayaan-bangsa>

- M. Jainuri, S.Pd, M.Pd. 2019. Pengantar Aplikasi Komputer (SPSS) Edisi Revisi. Hira Institute.
- Muhamad Nurdin, 2018, Pengaruh Teknologi Komunikasi Dan Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Perjuangan. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Nurnaningsih, 2022, Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Desa Timusu Kec. Liliraja Kab. Soppeng. Skripsi, Universitas Hasanuddin Makasar.
- Purposive sampling (2020). Diakses pada 14 desember 2020, dari <https://www.merdeka.com/jatim/purposive-sampling-adalah-teknik-pengambilan-sampel-dengan-ciri-khusus-wajib-tahu-klm.html>.
- Ratna Sukmayanti. 2019. The Influence Of Information Technology And Culture Organization On Public Service In The Munjul Sub-District Office, Majalengka District. Skripsi. Universitas Majalengka.
- Sartika Andi Patau. 2023. Hegemoni Mompau Mpodago Pembelajaran Sekolah Dasar. Eurika Media Askara. Jakarta.
- Suwardhi Pantih. 2023. Manajemen Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik. Eurika Media Askara. Jakarta.