

Kajian Kuantitatif Hubungan Kompetensi Aparatur dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Verto Septiandika ^{1*}; Supriyanto ²; Mastina Maksin ³; Riesta Ayu Oktarina ⁴; Novita Wulandari ⁵

^{1,2,3} Universitas Panca Marga, Probolinggo, Indonesia

⁴ Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi AWS, Surabaya, Indonesia

⁵ Universitas Taman Siswa, Palembang, Indonesia

*Correspondence: verto.septiandika@upm.ac.id

Date of submission: 10 May 2025 | Date of acceptance: 1 June 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi aparatur dan penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kraksaan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda, menggunakan data primer dari 133 responden yang terdiri atas masyarakat dan aparatur Kecamatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan (F -statistik = 80.84; $p < 0.01$), dengan nilai R -squared 0.5543, mengindikasikan bahwa 55.43% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen. Penggunaan teknologi informasi terbukti memiliki pengaruh dominan (koefisien = 0.537; $p < 0.01$), menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan penggunaan TI akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0.537 satuan. Sementara itu, kompetensi aparatur juga berpengaruh positif, meskipun lebih moderat (koefisien = 0.163; $p < 0.01$). Temuan ini menggarisbawahi pentingnya modernisasi pelayanan melalui teknologi sekaligus peningkatan kapasitas SDM aparatur. Implikasi penelitian ini menekankan perlunya kebijakan yang berfokus pada: (1) penguatan infrastruktur TI, (2) pelatihan kompetensi aparatur secara berkelanjutan, dan (3) integrasi antara teknologi dan SDM untuk optimalisasi pelayanan.

Kata kunci

*Kompetensi Aparatur,
Teknologi Informasi,
Kualitas Pelayanan Publik,
Regresi Linier*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of civil servant competence and the use of information technology on the quality of public services at the Kraksaan Subdistric Office. The method used is quantitative with a multiple linear regression approach, using primary data from 133 respondents consisting of the community and village officials. The results of the analysis show that the overall regression model is significant (F -statistic = 80.84; $p < 0.01$), with an R -squared value of 0.5543, indicating that 55.43% of the variation in the quality of public services can be explained by the two independent variables. The use of information technology is proven to have a dominant influence (coefficient = 0.537; $p < 0.01$), indicating that every one unit increase in IT use will increase the quality of service by 0.537 units. Meanwhile, civil servant competence also has a positive effect, although more moderate (coefficient = 0.163; $p < 0.01$). This finding underlines the importance of modernizing services through technology as well as increasing the capacity of civil servant human resources. The implications of this study emphasize the need for policies that focus on: (1) strengthening IT infrastructure, (2) continuous training of civil servant competencies, and (3) integration between technology and human resources to optimize services.

Keywords

*Civil Servant Competency,
Information Technology,
Quality Of Public Services,
Linear Regression*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan ujung tombak pemerintahan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Mengingat pentingnya pelayanan publik, Indonesia memiliki regulasi yang mengatur tata kelola pelayanan publik mulai dari tingkat lembaga dan pemerintah daerah dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Undang Undang Nomor 22/ 2009, 2009, hlm. 25). Selain itu pemerintah juga menetapkan Standar Pelayanan Minimal dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 59 Tahun 2021 (Kadir, 2023). Sedangkan di tingkat evaluasi, Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenpanRB) menerapkan Permen Nomor 14 Tahun 2017 yang menjadi panduan nasional mengukur kualitas pelayanan publik yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Aprilia & Puspitarini, 2021).

Di Indonesia, kecamatan sebagai institusi pemerintahan terdepan memikul tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan dasar kepada warga. Pelayanan dasar yang dikelola oleh kecamatan dapat meliputi pelayanan kesehatan melalui puskesmas, administrasi kependudukan, dan kegiatan lainnya sebagai pelaksana program-program daerah di tingkat desa. Berbagai penelitian secara kualitatif yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat telah menunjukkan pelayanan administratif yang memuaskan (Ombudsman RI, 2020). Namun demikian, masih terdapat keterbatasan dalam penyampaian barang publik yang dimaksud. Ini adalah kesenjangan yang cukup nyata. Pelayan publik masih didapati datang terlambat atau tidak segera kembali ke meja tugas, padahal barang publik seperti sertifikat harus diproses segera (Ombudsman RI, 2023). Dampak ketidaksiapan ialah penumpukan pelayanan seperti yang terjadi pada Samsat wilayah Jawa Barat. Akhirnya, usulan untuk menambah kuantitas dan kualitas sumber daya manusia menjadi tuntutan (Erna, 2025).

Untuk mengatasi persoalan di atas, maka teknologi dan informasi mulai dilirik dan diintegrasikan ke pelayanan publik secara masif. Ini menandai era digitalisasi pelayanan. Era digital ini telah mengubah pola harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, akurat, dan dapat diakses dengan mudah. Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik menjadi sebuah keniscayaan yang tidak dapat dihindari karena penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik telah terbukti meningkatkan efisiensi dan transparansi di berbagai negara (Osborne & Brown, 2013).

Penggunaan teknologi informasi (TI) menjadi variabel krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diungkapkan dalam berbagai penelitian. Cholidah dan Choiriyah (2024) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi. Hal serupa ditemukan oleh Ramadhania dkk. (2023) dalam studi tentang aplikasi Jakarta Kini (JAKI), yang membuktikan bahwa *e-government* meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan publik. Luthfillah dan Sutisna (2023) juga

menggarisbawahi bahwa sistem *Single Submission* memperpendek waktu perizinan melalui digitalisasi, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Secara umum, inovasi TI mampu menyederhanakan prosedur yang sebelumnya rumit.

Di sisi lain, Djumadin dan Yahya (2023) serta Esih dan Rudiana (2023) menyoroti pentingnya pengembangan kompetensi TI bagi aparatur pemerintah agar adaptif terhadap perubahan teknologi. Tanpa peningkatan kapasitas SDM, optimalisasi sistem TI tidak akan maksimal (Kadir, 2023). Lebih jauh, Karunia dkk. (2020) dan Muliani & Tukiman (2024) menegaskan bahwa integrasi TI dalam layanan publik dapat mempercepat responsivitas dan akurasi data. Dengan demikian, variabel penggunaan teknologi informasi berperan sentral dalam menciptakan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan berkualitas. Namun, keberhasilannya juga bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi aparatur, dan komitmen pemerintah dalam menerapkan kebijakan digital.

Kompetensi aparatur sipil negara (ASN) merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Adhivinna, Selawati, & Umam (2022), kompetensi aparatur tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga integritas dan pemahaman terhadap sistem pengendalian internal, yang dapat mencegah penyalahgunaan dana publik. Hal ini sejalan dengan penelitian Dewi dkk. (2022) yang menemukan bahwa kompetensi aparatur, moralitas individu, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa.

Di era digital, kompetensi aparatur semakin kompleks. Herwanto dkk. (2024) menjelaskan bahwa aparatur harus memiliki kemampuan adaptasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Misalnya dalam pengelolaan dana desa dapat lebih efektif jika didukung oleh aparatur yang kompeten (Juniarti & Inapty, 2022). Pelatihan dan pengembangan SDM menjadi solusi utama dalam meningkatkan kompetensi aparatur. Pelatihan pun perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dapat memperkuat kapasitas ASN dalam menjalankan tugasnya (Lase & Ndraha, 2023). Dengan demikian, terdapat kebutuhan kebijakan untuk mengembangkan menekankan pentingnya kebijakan pengembangan kompetensi berbasis kebutuhan organisasi (Lastiwi & Suryono, 2022).

Dengan demikian, terdapat korelasi antara penggunaan teknologi informasi (TI) dengan kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Akan tetapi, hubungan antara ketiganya belum dilihat sebagai faktor-faktor yang saling berkaitan. Selama ini penelitian tentang kompetensi aparatur diteliti secara terpisah maupun bersama-sama dengan peningkatan kualitas layanan publik dalam kajian evaluasi maupun implementasi kebijakan (Muliani & Tukiman, 2024; Riyadiana & Reviandani, 2024). Padahal peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan, penguatan moralitas, dan adaptasi teknologi menjadi kunci dalam

mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel (Yasadkk., 2021).

Berdasarkan dua fokus tersebut yakni penggunaan TI dan kompetensi aparatur merupakan bagian dari kajian strategis pengembangan sumber daya manusia. Dalam ranah kualitas pelayanan publik, teori *Resource-Based View* (RBV) menawarkan perspektif strategis unik yang berargumen bahwa keunggulan dalam pelayanan, termasuk kualitasnya, sangat bergantung pada sumber daya internal yang dimiliki oleh sebuah instansi pemerintah (Barney & Clark, 2007). Tidak hanya mencakup hal-hal fisik seperti gedung dan teknologi, tetapi juga sumber daya tak berwujud seperti kompetensi dan motivasi pegawai, hingga budaya organisasi yang kuat (Rahman & Mas'ud, 2022). Sebuah instansi pelayanan publik yang mampu menyediakan layanan berkualitas tinggi secara berkelanjutan biasanya memiliki sumber daya yang bernilai, langka, sulit ditiru oleh instansi lain, serta terorganisir dengan baik untuk dimanfaatkan secara maksimal. RBV mengajak instansi untuk introspeksi dan mengidentifikasi kekuatan internalnya sebagai fondasi utama peningkatan mutu pelayanan.

Berbeda namun melengkapi RBV, model SERVQUAL secara spesifik dirancang untuk mengukur dan memahami kualitas jasa dari sudut pandang penerima layanan. Teori ini berpusat pada konsep kesenjangan (*gap*) antara apa yang diharapkan masyarakat dari sebuah layanan publik dan apa yang mereka rasakan setelah menerima layanan tersebut (Masruroh & Rahmaningtyas, 2020). SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi krusial yang membentuk persepsi kualitas, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik seperti fasilitas dan penampilan petugas), *Reliability* (keandalan dalam memenuhi janji pelayanan), *Responsiveness* (daya tanggap dan kesiapan petugas), *Assurance* (jaminan kepercayaan dan kompetensi petugas), serta *Empathy* (perhatian dan kepedulian personal). Dengan memahami kelima dimensi ini, instansi publik dapat *pinpoint* area mana saja yang perlu diperbaiki untuk menyelaraskan harapan dan persepsi masyarakat, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara efektif.

Berdasarkan pengamatan awal di Kantor Kecamatan Kraksaan, ditemukan beberapa ketidaksiapan mendasar. Pertama, pemanfaatan teknologi informasi masih sangat terbatas dan belum optimal. Kedua, terdapat kesenjangan kompetensi yang signifikan di antara para aparatur. Observasi melihat kesenjangan terlihat pada aparat dengan perbedaan usia yang signifikan. Aparatur daerah dengan usia di atas empat puluh tahun memiliki kecakapan teknologi yang lebih rendah daripada mereka yang usia antara 20-30 tahun. Ini merupakan kesenjangan yang dampaknya belum dieksplorasi dalam berbagai penelitian terdahulu.

Penelitian ini berupaya menjawab tiga pertanyaan utama. Pertama, seberapa besar pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik? Kedua, bagaimana kontribusi kompetensi aparatur dalam menentukan kualitas pelayanan? Ketiga, faktor mana yang lebih dominan dalam mempengaruhi

kualitas pelayanan? Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menemukan kebutuhan akan kebijakan yang dapat meningkatkan kompetensi aparat melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan. Di sisi lain, kompetensi aparatur juga terbukti menjadi faktor penentu dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini berupaya mengisi celah dengan meneliti interaksi antara kedua faktor tersebut. Penelitian ini menggunakan dua kerangka teoretis utama. Pertama, teori *Resource-Based View* yang memandang teknologi dan SDM sebagai sumber daya strategis. Kedua, model SERVQUAL yang memberikan kerangka untuk menilai kualitas pelayanan (Yulianto & Ginanjar, 2020). Kedua hal ini belum pernah digabung menjadi suatu pendekatan yang holistik untuk dapat menjelaskan hubungan antara kompetensi aparatur dan penggunaan TI terhadap kualitas layanan publik. Karena itu, perlu ada penelitian untuk mengetahui hubungan tersebut sehingga bermanfaat untuk mendorong pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui rekomendasi kebijakan berbasis temuan empiris untuk perbaikan pelayanan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi berganda dengan variabel terikat yakni kualitas pelayanan publik dan variabel bebas yang terdiri atas kompetensi aparatur dan penggunaan teknologi informasi (TI) oleh aparatur tersebut. Analisis regresi berganda dilakukan dengan mengkombinasikan fitur regresi dan *Contour Plot* dalam STATA 16. Adapun ringkasan dari desain kuantitatif diilustrasikan dalam gambar di bawah ini.

Tabel 1. Ringkasan Statistik dari Variabel-Variabel yang diteliti

Jumlah observasi (sampel)	133	Analisis dilakukan pada	9 Mei 2025
Jumlah variabel	3		

Variable name	Storage type	Variable label
kualitas pelayanan_kecamatan	Float	Nilai terhadap indikator pengetahuan, keterampilan, sikap dan pengalaman bekerja
penggunaan_ti	Float	Pemanfaatan teknologi seperti sistem komputer, aplikasi, internet dan perangkat lunak lainnya
kompetensi_aparatur	float	Tingkat pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kraksaan dalam memenuhi harapan masyarakat

Sumber : Data Primer Peneliti, 2025

“Kompetensi Aparatur” sebagai X_1 dalam penelitian ini merujuk pada kapabilitas menyeluruh yang dimiliki oleh staf Kecamatan dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Aspek ini mencakup empat komponen utama, yaitu (1) penguasaan pengetahuan terhadap regulasi dan prosedur pelayanan, (2) keterampilan teknis dalam menangani administrasi publik, (3) sikap pelayanan yang mencerminkan keramahan dan profesionalisme, serta (4) akumulasi pengalaman kerja di bidang pelayanan masyarakat. Pengukuran variabel ini dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert 1-5 yang menilai persepsi masyarakat dan rekan sejawat, dilengkapi observasi langsung terhadap kinerja harian aparatur.

“Penggunaan Teknologi Informasi (TI)” sebagai X_2 didefinisikan sebagai tingkat pemanfaatan perangkat digital dalam operasional pelayanan kecamatan. Variabel ini dievaluasi melalui empat indikator kunci: (1) kelengkapan infrastruktur TI seperti komputer dan jaringan internet, (2) frekuensi penggunaan sistem informasi khusus (misalnya SIPP atau aplikasi internal), (3) ketersediaan layanan berbasis *online* bagi masyarakat, dan (4) kompetensi digital staf dalam mengoperasikan perangkat TI. Data dikumpulkan melalui kombinasi kuesioner persepsi staf dan masyarakat serta revidi dokumen teknis kecamatan dan diukur dalam Skala Likert.

“Kualitas Pelayanan Publik” sebagai Y diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan realitas layanan yang diterima. Penelitian ini mengadopsi model SERVQUAL dengan lima dimensi pengukuran: (1) bukti fisik berupa kondisi sarana prasarana, (2) keandalan dalam memenuhi janji pelayanan, (3) daya tanggap terhadap kebutuhan warga, (4) jaminan kompetensi dan kredibilitas petugas, serta (5) empati dalam memahami kondisi khusus masyarakat (Zuraidah, 2021). Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan masyarakat dan analisis dokumen kinerja kecamatan.

Data primer diperoleh dari responden masyarakat pengguna layanan dan aparatur kecamatan, sedangkan data sekunder bersumber dari arsip administrasi, teknologi yang ada dan digunakan, dan laporan tahunan. Analisis data dilakukan dengan uji regresi linier berganda untuk mengukur kontribusi masing-masing variabel independen terhadap kualitas pelayanan. Adapun pertanyaan penelitian meliputi : (1) pengaruh signifikan antara kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan publik, (2) adakah pengaruh signifikan antara penggunaan TI terhadap kualitas pelayanan publik, (3) adakah pengaruh signifikan antara kompetensi aparatur dan penggunaan TI secara bersama sama terhadap kualitas pelayanan publik. Jangkauan waktu penelitian dilakukan pada semester pertama tahun 2025. Penelitian ini diharapkan berkontribusi terhadap kebutuhan kebijakan untuk meningkatkan tingkat keterlibatan aparatur di organisasi sektor publik untuk lebih meningkatkan *engagement* dengan berbagai teknologi informasi dengan tujuan pelayanan publik kepada masyarakat lebih berkualitas dan bermutu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian terdiri dari 133 responden yang meliputi aparatur kecamatan dan masyarakat pengguna layanan. Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *snowball sampling* yang mana setiap responden merekomendasikan responden satu dan lainnya. Ini dilakukan selama kurang lebih 4 bulan di kantor kecamatan dan desa-desa di wilayahnya. Analisis data dilakukan menggunakan teknik Regresi Linier Berganda menggunakan STATA 16 untuk menguji pengaruh variabel independen yakni kompetensi aparatur dan penggunaan TI terhadap variabel dependen yakni kualitas layanan publik. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan memanfaatkan fitur korelasi dan menghasilkan gambar seperti di bawah ini.

Gambar 2. Uji validitas menggunakan Korelasi antarvariabel yang diteliti

```
. corr kompetensi_aparatur penggunaan_ti kualitas_pelayananpublik
(obs=133)
```

	kompet~r penggu~i kualit~k		
kompetensi~r	1.0000		
penggunaan~i	0.6171	1.0000	
kualitas_p~k	0.5984	0.7178	1.0000

Sumber: data primer peneliti, 2025

Gambar 2 menunjukkan bahwa ketiga variabel utama dalam penelitian Anda (kompetensi aparatur, penggunaan TI, dan kualitas pelayanan publik) saling memiliki hubungan positif yang kuat. Ini adalah informasi penting untuk memahami hubungan antar variabel secara umum, tetapi tidak secara langsung merupakan hasil dari uji validitas butir kuesioner.

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yang menghasilkan gambar seperti di bawah ini:

Gambar 3. Uji Reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha

```
. alpha kompetensi_aparatur penggunaan_ti kualitas_pelayananpublik, item
```

Test scale = mean(unstandardized items)

Item	Obs	Sign	item-test correlation	item-rest correlation	average interitem covariance	alpha
kompetensi~r	133	+	0.8891	0.6560	.088514	0.8352
penggunaan~i	133	+	0.8674	0.7306	.1082173	0.7072
kualitas_p~k	133	+	0.8538	0.7163	.1169732	0.7297
Test scale					.1045682	0.8167

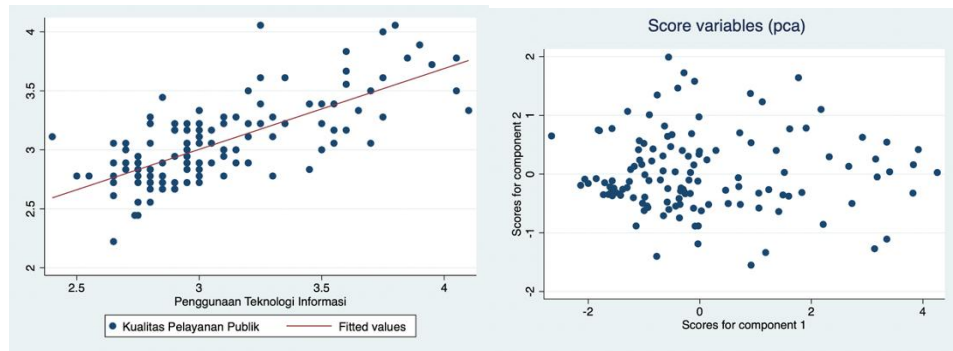
Sumber: data primer peneliti, 2025

Berdasarkan gambar 3 maka diketahui tingkat reliabilitas dari variabel yang diteliti di atas 0.6 yang menunjukkan model memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Hasil dan Pembahasan

Kuesioner yang diisi oleh 133 responden dianalisis dalam suatu pendekatan kuantitatif dalam analisis regresi berganda. Adapun uji validitas dan uji reliabilitas menghasilkan gambar 4 seperti di bawah ini.

Gambar 4. Visualisasi Uji Cronbach's Alpha menggunakan Scatter Plot (kiri) dan Reliabilitas Model (kanan)



Sumber: data primer peneliti, 2025

Gambar 4 memperlihatkan bahwa titik-titik cenderung menyebar dari kiri bawah ke kanan atas. Ini mengindikasikan adanya hubungan positif antara Penggunaan Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Publik. Artinya, seiring dengan peningkatan Penggunaan Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan Publik juga cenderung meningkat. Garis regresi yang miring ke atas semakin memperkuat kesimpulan ini, menunjukkan bahwa secara rata-rata, ada korelasi positif yang jelas antara kedua variabel yang ditampilkan.

Adapun analisis ini menghasilkan gambaran deskriptif sebagai berikut yang bermanfaat untuk mengetahui tingkat pengaruh dan signifikansinya pada variabel-variabel yang diteliti.

Gambar 5. Hasil Analisis Regresi Variabel-Variabel yang diteliti

. regress kualitas_pelayananpublik penggunaan_ti kompetensi_aparatur					
Source	SS	df	MS		
Model	8.60787835	2	4.30393918	Number of obs	= 133
Residual	6.9214996	130	.053242305	F(2, 130)	= 80.84
Total	15.5293779	132	.117646803	Prob > F	= 0.0000
				R-squared	= 0.5543
				Adj R-squared	= 0.5474
				Root MSE	= .23074

kualitas_pelayana~k	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
penggunaan_ti	.5371291	.0709976	7.57	0.000	.3966688	.6775895
kompetensi_aparatur	.1632616	.0484072	3.37	0.001	.0674937	.2590294
_cons	.8279418	.1764056	4.69	0.000	.4789445	1.176939

Sumber : Data primer peneliti, 2025

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa model yang terdiri dari variabel penggunaan teknologi informasi dan kompetensi aparatur secara signifikan memengaruhi kualitas pelayanan publik. Dengan jumlah observasi

sebanyak 133, model ini menghasilkan nilai F-statistik sebesar 80.84 dan signifikansi 0.000, yang mengindikasikan bahwa “kompetensi aparatur” dan “penggunaan TI” secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel “kualitas layanan publik”. Nilai R-squared sebesar 0.5543 menunjukkan bahwa 55.43% variasi dalam kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh penggunaan teknologi informasi dan kompetensi aparatur, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Variabel penggunaan TI memberikan pengaruh positif yang kuat terhadap kualitas pelayanan publik, dengan koefisien regresi sebesar 0.537. Hal ini berarti setiap peningkatan satu satuan dalam penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0.537 satuan. Nilai t-statistik sebesar 7.57 dengan signifikansi 0.000 ($p < 0.01$) mengonfirmasi bahwa pengaruh ini sangat signifikan. Ini menunjukkan bahwa penggunaan TI merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

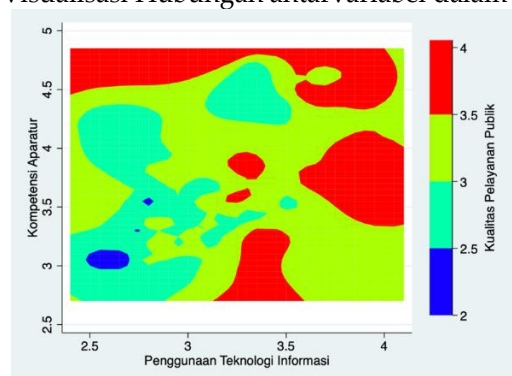
Sementara itu, kompetensi aparatur juga memberikan pengaruh positif, meskipun lebih moderat, dengan koefisien regresi sebesar 0.163. Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam kompetensi aparatur akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0.163 satuan. Nilai t-statistik 3.37 dan signifikansi 0.001 ($p < 0.01$) menunjukkan bahwa pengaruh ini tetap signifikan secara statistik. Ini memperlihatkan bahwa kompetensi aparatur berkontribusi secara nyata, meskipun tidak sebesar penggunaan TI. *Adjusted R-squared* sebesar 0.547 mengindikasikan bahwa model memiliki daya prediksi yang cukup baik, dengan Root MSE sebesar 0.231 yang mencerminkan kesalahan prediksi yang relatif kecil.

Adapun rumus regresi dari hasil analisis di atas sebagai berikut:

$$\text{Kualitas Pelayanan Publik} = 0.827 + 0.53712_{\text{penggunaan_ti}} + 0.1632_{\text{kompetensi_aparatur}} + e$$

Gambar 2 yang menyajikan data statistik regresi tentang tingkat pengaruh dan signifikan variabel-variabel yang diteliti dianggap tidak benar-benar menggambarkan interaksi ketiga variabel. Karena itu, *contour plot* dipilih untuk dapat mengilustrasikan interpretasi ketiga variabel secara lebih mudah dipahami. Adapun hasil dari *contour plot* tersebut diilustrasikan dalam gambar 3 di bawah ini.

Gambar 6. Visualisasi Hubungan antarvariabel dalam Contour Plot



Sumber : Data Primer Peneliti, 2025

Data yang tersaji dalam *contour plot* menunjukkan pola menarik tentang hubungan antara kompetensi aparatur, penggunaan teknologi informasi, dan kualitas pelayanan publik. Variasi nilai pada masing-masing variabel memberikan gambaran yang jelas tentang dinamika ketiganya.

Kompetensi aparatur tercatat memiliki rentang nilai antara 2.5 hingga 4.5. Nilai-nilai ini mencerminkan variasi kemampuan aparatur dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap pelayanan. Terlihat bahwa aparatur dengan kompetensi tinggi (skor ≥ 4.0) cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, terutama ketika didukung oleh penggunaan TI yang memadai. Sebaliknya, meskipun penggunaan TI cukup baik, kualitas pelayanan tetap terbatas jika kompetensi aparatur berada pada level rendah (skor ≤ 3.0).

Penggunaan TI menunjukkan distribusi nilai antara 2.5 hingga 4.0. Data mengungkapkan bahwa pemanfaatan TI dengan skor tinggi (≥ 3.5) secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya ketika dioperasikan oleh aparatur dengan kompetensi minimal 3.0. Contoh nyata terlihat pada titik dimana TI bernilai 4.0 dan kompetensi aparatur 3.5 - kombinasi ini menghasilkan kualitas pelayanan optimal. Di sisi lain, penggunaan TI dengan skor rendah (≤ 3.0) membatasi kualitas pelayanan meskipun kompetensi aparatur tergolong baik.

Interaksi antara kedua variabel ini menunjukkan pola yang menarik. Sinergi optimal terjadi ketika kompetensi aparatur mencapai ≥ 4.0 dan penggunaan TI ≥ 3.5 , menghasilkan kualitas pelayanan tertinggi. Hal ini membuktikan bahwa teknologi hanya dapat berfungsi maksimal ketika ditangani oleh SDM yang kompeten. Sebaliknya, ketimpangan terjadi jika salah satu faktor lemah - misalnya TI bernilai 2.5 meskipun kompetensi aparatur mencapai 4.5 - yang berakibat pada kualitas pelayanan yang tidak mencapai potensi penuh.

Implikasi Teoritis terhadap Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Implikasi kebijakan selanjutnya adalah perlunya pembaruan kerangka kerja dan sistem manajemen SDM untuk mendukung sinergi ini. Ini termasuk revisi standar kompetensi jabatan yang kini harus mencakup literasi digital dan kemampuan adaptasi teknologi. Sistem rekrutmen dan seleksi aparatur juga perlu disesuaikan untuk mengidentifikasi calon-calon yang tidak hanya memiliki pengetahuan dan keterampilan dasar, tetapi juga potensi untuk berkembang di lingkungan digital yang dinamis. Lebih jauh, sistem penilaian kinerja harus merefleksikan kontribusi aparatur dalam memanfaatkan TI dan meningkatkan kualitas pelayanan. Aspek pengakuan dan penghargaan (*reward system*) juga perlu diperbarui untuk mengapresiasi aparatur yang menunjukkan inisiatif dan keunggulan dalam memanfaatkan TI untuk pelayanan publik.

Temuan ini juga memberikan penekanan pada urgensi budaya organisasi yang mendukung inovasi dan pembelajaran berkelanjutan. Peningkatan kompetensi dan adopsi TI tidak akan optimal tanpa lingkungan kerja yang mendorong eksperimen, kolaborasi lintas fungsi, dan kesediaan untuk belajar dari kegagalan. Kebijakan SDM

harus mencakup inisiatif untuk membangun budaya ini, misalnya melalui program mentorship, komunitas praktisi, atau forum berbagi pengetahuan. Ini sejalan dengan penelitian Herwanto (2024) yang menekankan kebutuhan kompetensi Aparatur Sipil Negara di era digital dan afirmasi Djumadin & Yahya (2023) tentang sinergi sumber daya manusia dan efisiensi. Strategi seperti pengembangan kompetensi PNS melalui pelatihan non-klasikal (e-learning) seperti yang disarankan Basri & Johannes (2022) menjadi sangat relevan, memungkinkan aparatur untuk terus belajar dan beradaptasi dengan perubahan TI (Ratnasari, Sinaga, & Hadi, 2021) tanpa terbatas ruang dan waktu. Kontrol internal yang kuat, sebagaimana ditekankan Zulkifl, Sandrayati, & Ariani (2021), juga krusial untuk memastikan bahwa peningkatan kompetensi dan pemanfaatan TI berjalan sesuai tujuan dan memberikan dampak yang diharapkan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah produk dari interaksi dinamis antara kompetensi aparatur dan pemanfaatan teknologi informasi. Kebijakan pengembangan SDM di sektor publik harus bergerak melampaui pendekatan silau (*siloed approach*) dan mengadopsi strategi yang terintegrasi, holistik, dan berkelanjutan. Ini berarti investasi pada pelatihan kompetensi yang relevan dengan TI, pembentukan budaya digital, revisi sistem manajemen SDM, dan pembangunan infrastruktur teknologi yang didukung oleh kemampuan manusia yang mumpuni. Hanya dengan pendekatan terpadu ini, pemerintah dapat mencapai visi pelayanan publik yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di era digital.

Kesimpulan

Penelitian ini telah menyelidiki secara mendalam hubungan antara penggunaan teknologi informasi (TI) dan kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan analisis data yang komprehensif, dapat disimpulkan bahwa kedua faktor ini memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil regresi secara statistik menunjukkan bahwa baik penggunaan TI maupun kompetensi aparatur, baik secara individual maupun bersama-sama, berperan penting dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada kualitas pelayanan publik. Model penelitian ini berhasil menjelaskan sebanyak 55.43% dari total variasi dalam kualitas pelayanan publik, mengindikasikan bahwa kedua variabel independen ini adalah prediktor yang kuat dan relevan.

Secara lebih rinci, temuan menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi memiliki kontribusi yang substansial dan positif terhadap kualitas pelayanan publik. Koefisien regresi yang signifikan secara statistik menegaskan bahwa investasi dan pemanfaatan TI yang lebih tinggi berkorelasi langsung dengan peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Teknologi berperan sebagai katalisator efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan publik. Tidak kalah penting, kompetensi

aparatur juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menggarisbawahi bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan elemen inti. Aparatur yang dibekali dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memadai tidak hanya mampu mengoptimalkan perangkat TI, tetapi juga mampu menghadirkan interaksi layanan yang responsif, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Sinergi antara keduanya menjadi kunci; kualitas pelayanan optimal tercapai ketika teknologi yang canggih dioperasikan oleh sumber daya manusia yang kompeten.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memberikan afirmasi yang kuat terhadap Resource-Based View (RBV), menegaskan bahwa kapabilitas teknologi dan kompetensi sumber daya manusia adalah aset strategis yang memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi pelayanan publik dalam menyediakan layanan berkualitas. Penelitian ini juga memperkaya pemahaman dimensi SERVQUAL, khususnya *Reliability* dan *Responsiveness*, dengan menunjukkan bagaimana kontribusi TI dan kompetensi aparatur secara langsung memengaruhi keandalan dan daya tanggap layanan. Lebih lanjut, temuan ini sejalan dengan literatur kontemporer yang menekankan bahwa transformasi digital di sektor publik harus diiringi dengan pengembangan kompetensi SDM yang adaptif dan inovatif.

Meskipun demikian, penelitian ini tidak terlepas dari beberapa keterbatasan. Pertama, sifat *cross-sectional* dari pengumpulan data membatasi kemampuan untuk menarik kesimpulan kausalitas yang *definitive* atau mengamati dinamika perubahan hubungan antar variabel dari waktu ke waktu. Kedua, lingkup variabel independen terbatas pada penggunaan TI dan kompetensi aparatur, padahal kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal lain yang kompleks.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan ini, penelitian di masa depan dapat direkomendasikan untuk mengadopsi metodologi campuran (*mixed methods*), yang mengintegrasikan data kuantitatif dengan wawasan kualitatif melalui wawancara mendalam atau diskusi kelompok terfokus, guna menangkap kompleksitas interaksi antar variabel. Studi longitudinal juga sangat dianjurkan untuk mengamati evolusi hubungan seiring waktu dan memperkuat inferensi kausal. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas kerangka model dengan menyertakan variabel lain seperti kepemimpinan digital, budaya organisasi, partisipasi masyarakat, atau regulasi yang relevan. Melakukan studi komparatif antar instansi dengan karakteristik yang berbeda juga akan memberikan pemahaman yang lebih kaya tentang bagaimana konteks memoderasi hubungan ini. Terakhir, penelitian lebih lanjut dapat fokus pada dimensi spesifik dari kualitas pelayanan, menganalisis bagaimana TI dan kompetensi aparatur secara unik memengaruhi aspek-aspek seperti kecepatan, akurasi, atau keramahan layanan.

Referensi

- Adhivinna, V., Selawati, M., & Umam, M. (2022). Kompetensi aparatur dan sistem pengendalian internal pada pencegahan fraud dalam pengelolaan dana desa. *Jurnal Aplikasi Akuntansi*, 6(2). Diambil dari <https://jaa.unram.ac.id/index.php/jaa/article/view/138>
- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat MPP Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- Barney, J. B., & Clark, D. N. (2007). *Resource-Based Theory: Creating and Sustaining Competitive Advantage*. OUP Oxford.
- Basri, W. S., & Johannes, A. W. (2022). Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil dalam Penerapan Pelatihan Non Klasikal pada era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(1), 36–52. <https://doi.org/10.33701/jiagd.v14i1.2704>
- Cholidah, D. N., & Choiriyah, I. U. (2024). Penerapan Sistem Kepegawaian Perangkat Desa Melalui SIPEDE: Studi Desa Terungwetan, Kabupaten Sidoarjo. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 620–634. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.197>
- Dewi, L., Sunaryo, K., & Yulianti, R. (2022). Pengaruh Kompetensi Aparatur, Moralitas Individu, Budaya Organisasi, Praktik Akuntabilitas, dan Whistleblowing terhadap Pencegahan Fraud dalam Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal akuntansi trisakti*, 9(2). Diambil dari <https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/jat/article/view/13870>
- Djumadin, Z., & Yahya, I. M. (2023). Implementasi Kebijakan Pengembangan Kompetensi Manajerial Aparatur Pemerintah Daerah di Kantor Walikota Jakarta Pusat. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 360–371. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.174>
- Erna. (2025, Mei 7). Peminat Pemutihan Pajak Kendaraan Membludak, Petugas Sampai Nginap di Samsat. Diambil 10 Mei 2025, dari Duta TV | Berita Terkini Kalimantan Selatan website: <https://dutatv.com/peminat-pemutihan-pajak-kendaraan-membludak-petugas-sampai-nginap-di-samsat/>
- Esih, & Rudiana. (2023). Efektivitas Pengembangan Kompetensi ASN melalui Sista Praja oleh BPSDM Provinsi Jawa Barat Tahun 2021-2022: Studi pada Pelatihan PBJP Level-1. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 124–142. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.140>
- Herwanto, T., Rohmansyah, H., & Daga, A. (2024). Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Era Digital Sebuah Kerangka Konseptual. *Jurnal Ilmu Administrasi Kebijakan*, 15(2). Diambil dari <http://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/6582>
- Juniarti, U., & Inapty, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Aparatur, Partisipasi Masyarakat, Terhadap Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan

- Labuhan Haji Dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai Variabel Intervensi. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 2(3). Diambil dari <https://jurnal.fe.unram.ac.id/index.php/risma/article/view/298>
- Kadir, I. A. (2023). Optimalisasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) SATPOL PP Maluku Utara: Menegakkan Ketentraman dan Ketertiban Umum Serta Melindungi Masyarakat. *SCIENTIA: Journal of Multi Disciplinary Science*, 2(2), 72–83. <https://doi.org/10.62394/scientia.v2i2.68>
- Karunia, E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan, Loyalitas Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Borneo Tarakan. *Jurnal Ecodemica*, 4(1). Diambil dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/7620>
- Lase, Y., & Ndraha, A. (2023). Analisis Urgensi Pelatihan Dalam Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Pengadilan Negeri Gunungsitoli. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Administrasi)*, 10(3). Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/view/52456>
- Lastiwi, D., & Suryono, F. (2022). Strategi Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dan Arah Kebijakannya:(Sebuah Literature Review). *Nusantara Innovation Journal*, 1(1). Diambil dari <https://nij.kaltimprov.go.id/index.php/nij/article/view/15>
- Lehdonvirta, V., Kassi, O., Hjorth, I., Barnard, H., & Graham, M. (2019). The Global Platform Economy: A New Offshoring Institution Enabling Emerging-Economy Microproviders. *Journal of Management*. <https://doi.org/10.1177/0149206318786781>
- Luthfillah, M., & Sutisna, J. (2023). Kualitas Pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Indonesian Batam Online Single Submission Tahun 2022-2023. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 1–28. <https://doi.org/10.52423/neoresjurnal.v5i1.142>
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis* Diambil dari <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/39481>
- Muliani, B., & Tukiman, T. (2024). Evaluasi Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung: Sebuah Pendekatan Kuantitatif. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1–17. <https://doi.org/10.52423/neores.v6i1.281>
- Ombudsman RI. (2020). Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat—Ombudsman RI. Diambil 10 Mei 2025, dari <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel-layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat>
- Ombudsman RI, O. (2023). Tujuh Catatan Kritis Opini Pelayanan Publik di Kalsel. Diambil 10 Mei 2025, dari <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/pwkinternal--tujuh-catatan-kritis--opini-pelayanan-publik-di-kalsel>
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook of innovation in public services*.

- Pahlawan, E., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh kompetensi aparatur desa, sistem pengendalian internal, pemanfaatan teknologi informasi dan partisipasi masyarakat terhadap akuntabilitas. *Indonesia Accounting Journal*, 2(2). Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/iaj/article/view/29261>
- Rahman, H. S., & Mas'ud, F. (2022). ... Kepemimpinan Islam, Budaya Organisasi Islam terhadap Kinerja perawat dengan Motivasi Kerja Islam sebagai Variabel Intervening (Stui Pada RUMah Sakit Islam Muhammadiyah Kab. Kendal). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1). <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4723>
- Ramadhania, A., Muradi, & Sutisna, J. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29–48. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.146>
- Ratnasari, S., Sinaga, E., & Hadi, M. (2021). Pengaruh pelatihan, kompetensi, disiplin kerja, komitmen organisasional, dan stres kerja terhadap kinerja aparatur sipil negara. *Jurnal Trias Politika*, 5. Diambil dari <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaltriaspolitika/article/view/3072>
- Riyadiana, N., & Reviandani, O. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 892–910. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.236>
- Sarah, S., Taufik, T., & Safitri, D. (2020). Pengaruh kompetensi aparatur, komitmen organisasi, pemanfaatan teknologi informasi, partisipasi masyarakat dan spi terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa. *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(4). Diambil dari <https://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/article/view/717>
- Undang Undang Nomor 22/ 2009. (2009). *UU Nomor 22 tahun 2009*.
- Yasa, A., Suswanta, S., Rafi, M., Rahmanto, F., Setiawan, D., & Fadhlurrohman, M. I. (2021). Penguatan Reformasi Birokrasi Menuju Era Society 5.0 di Indonesia. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 27–42. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.139>
- Yulianto, E., & Ginanjar, A. (2020). Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Diklat Menggunakan Metode Servqual Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi. *Media jurnal informatika*, 11(1). <https://doi.org/10.35194/mji.v11i1.883>
- Zulkifl, Z., Sandrayati, S., & Ariani, N. (2021). Pengaruh kompetensi aparatur desa, sistem pengendalian internal dan komitmen organisasi terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi)*, 6(1). Diambil dari <http://ejournal.muliadarma.ac.id/index.php/jembatan/article/view/55>
- Zuraidah, E. V. A. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia

Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2). <https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i2.3702>