

## PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PROBOLINGGO

**Erlinda Puspitasari**

Dosen FISIP Universitas Panca Marga Probolinggo

[erlindapuspitasari@upm.ac.id](mailto:erlindapuspitasari@upm.ac.id)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur besarnya pengaruh teknologi informasi baik secara simultan maupun parsial terhadap efektivitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penjelasan (*explanatory approach*) untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 50 pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan Teknologi Informasi memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Secara parsial, variable Affect ( $X_2$ ), Kompleksitas ( $X_3$ ), Kesesuaian Tugas ( $X_4$ ), dan Konsekuensi Jangka Panjang ( $X_5$ ) memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Sedangkan Variabel Faktor Sosial ( $X_1$ ) dan Kondisi yang memfasilitasi ( $X_6$ ) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo (Y).

**Kata Kunci :** *Teknologi Informasi, Pelayanan, Efektivitas*

### PENDAHULUAN

Perkembangan abad ke-21 ditandai dengan semakin pentingnya informasi dan pengolahan data di dalam banyak aspek kehidupan manusia. Sementara itu, seiring dengan lajunya gerak pembangunan organisasi-organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektifitas, produktifitas dan efisiensi mereka.

Teknologi informasi pada dasarnya merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, dalam arti informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan aspek strategis untuk pengambilan keputusan (Wawan Wardiana 2000:34). Dalam *The Dictionary of Computers, Information Processing and Telecommunications* (Hariyadi, 1993: 253), teknologi

informasi diberi batasan sebagai teknologi pengadaan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran berbagai jenis informasi dengan memanfaatkan komputer dan telekomunikasi yang lahir karena adanya dorongan-dorongan kuat untuk menciptakan teknologi baru yang dapat mengatasi kelambatan manusia mengolah informasi. Kelambatan itu akan begitu terasa karena volume informasi semakin cepat membengkak. Dengan kemajuan teknologi informasi inilah memungkinkan konsumsi informasi dalam jumlah besar dan cepat. Kemampuan tersebut terutama disebabkan oleh “ujung tombak” teknologi informasi, yakni komputer.

Pada dasarnya, tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang semakin baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat

masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, masih tingginya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang terjadi menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi (Rulyansah et al., 2018).

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Untuk dapat mengakses pelayanan, masyarakat harus datang ke suatu instansi pemerintah tertentu. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan tentunya biaya yang besar. Dengan pelayanan yang masih mengandalkan tatap muka ini juga menjadikan masyarakat harus datang ke instansi lebih dari satu kali ketika syarat dan prosedur belum lengkap.

Penerapan teknologi informasi (TI) di lingkungan pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan pelayanan publik. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam *e-government* ini diantaranya adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pengelolaan pendaftaran penduduk.

Pemerintah Kota Probolinggo melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pengelolaan pendaftaran penduduk. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau yang disingkat menjadi SIAK merupakan salah satu jenis perangkat lunak (*software*) yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data pencatatan biodata penduduk pada satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Pengelolaan kebijakan SIAK di Kota Probolinggo didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Probolinggo No 3 Tahun 2010 tentang

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo mulai menerapkan kebijakan SIAK sejak Tahun 2011. Diharapkan melalui kebijakan ini dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan secara online dan mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan dengan kepemilikan Data Tunggal.

Tujuan dari penerapan sistem SIAK ini tak lain adalah untuk meningkatkan sistem pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh warga, termasuk di dalamnya peningkatan pelayanan masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Dengan beralihnya proses pembuatan KTP dari sistem manual menjadi sistem online, maka estimasi waktu dalam proses pembuatan KTP menjadi lebih singkat, namun pada kenyataannya tidak demikian. Terdapat sejumlah kendala yang mengakibatkan sistem SIAK ini tidak berjalan dengan efektif sebagaimana mestinya sehingga masalah keterlambatan proses pembuatan KTP tetap menjadi masalah walaupun sistem ini telah diterapkan. Berdasarkan latarbelakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas dan mencoba melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo”.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penjelasan (*explanatory approach*) untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 50 pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer (kuesioner) dan data sekunder (berupa wawancara, dokumen-dokumen, catatan-catatan, arsip-arsip, peraturan-peraturan, serta dokumen elektronik). Variabel yang digunakan dalam penelitian

ini adalah variabel bebas dan terikat, dimana variabel bebas dalam penelitian ini adalah Teknologi Informasi, sedangkan variabel terikatnya adalah efektivitas pelayanan. Berikut ini variabel dan indikator serta item dalam penelitian ini:

**Tabel 1. Variabel, Indikator, Item**

NO	Variabel	Indikator	Item
1	Teknologi Informasi (X)	<i>Faktor Sosial (X<sub>1</sub>)</i>	a. Besarnya dukungan rekan kerja b. Besarnya dukungan atasan c. Besarnya dukungan organisasi
		<i>Affect (X<sub>2</sub>)</i>	a. Pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih menarik apabila menggunakan komputer b. Perasaan lebih senang dengan menggunakan komputer c. Komputer dapat bermanfaat untuk beberapa jenis pekerjaan.
		<i>Kesesuaian Tugas (X<sub>3</sub>)</i>	a. Menggunakan komputer dalam melakukan pekerjaan rutin/harian menyita banyak waktu b. Bekerja dengan komputer sangat rumit c. Memasukkan data menyita banyak waktu d. Memerlukan waktu lama untuk mempelajari menggunakan komputer.
		<i>Konsekuensi Jangka Panjang (X<sub>4</sub>)</i>	a. Menggunakan komputer mempengaruhi kinerja b. Dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan c. Menggunakan komputer untuk meningkatkan kualitas hasil pekerjaan d. Menggunakan komputer meningkatkan efektivitas e. Jumlah output yang dihasilkan akan lebih banyak f. Menggunakan komputer dapat membantu tugas.
		<i>Kondisi yang memfasilitasi (X<sub>5</sub>)</i>	a. Membuat pekerjaan menjadi menantang b. Menggunakan komputer akan meningkatkan kesempatan untuk mendapatkan tugas yang lebih disukai di masa mendatang c. Menggunakan komputer membuat pekerjaan lebih bervariasi, d. Menggunakan komputer akan meningkatkan kesempatan untuk mendapat pekerjaan yang lebih penting e. Meningkatkan kesempatan untuk melakukan tugas yang berbeda dan dapat meningkatkan posisi.
		<i>Kompleksitas (X<sub>6</sub>)</i>	a. Tersedia panduan dalam memilih <i>software</i> dan <i>hardware</i> b. Tersedia bantuan jikaditemukan kesulitan, tersedia panduan mengenai <i>software</i> dan <i>hardware</i> c. Tersedia bantuan jika ditemukan kesulitan yang berhubungan dengan <i>hardware</i>
2	Efektivitas Pelayanan (Y)	Efektivitas Pelayanan	a. Kesederhanaan b. Kejelasan c. Kepastian Waktu d. Akurasi; e. Keamanan f. Tanggung Jawab g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana h. Kemudahan Akses; i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan j. Kenyamanan

Sumber: Peneliti, 2018

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan program computer SPSS (*Statistical Product and Services Solutions*), yaitu yaitu suatu

Program Computer Statistic yang mampu memproses data statistic secara tepat.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

a. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	R	Sig	Ket
X1	X1.1	0.905	.000	Valid
	X1.2	0.817	.000	Valid
	X1.3	0.823	.000	Valid
	X1.4	0.763	.000	Valid
X2	X2.1	0.665	.000	Valid
	X2.2	0.612	.000	Valid
	X2.3	0.690	.000	Valid
X3	X3.1	0.917	.000	Valid
	X3.2	0.942	.000	Valid
	X3.3	0.887	.000	Valid
	X3.4	0.845	.000	Valid
X4	X4.1	0.877	.000	Valid
	X4.2	0.900	.000	Valid
	X4.3	0.846	.000	Valid
	X4.4	0.662	.000	Valid
	X4.5	0.750	.000	Valid
	X4.6	0.749	.000	Valid
X5	X5.1	0.763	.000	Valid
	X5.2	0.749	.000	Valid
	X5.3	0.866	.000	Valid
	X5.4	0.644	.000	Valid
	X5.5	0.785	.000	Valid
X6	X6.1	0.814	.000	Valid
	X6.2	0.755	.000	Valid
	X6.3	0.727	.000	Valid
Y	Y1.1	0.461	.001	Valid
	Y1.2	0.544	.000	Valid
	Y1.3	0.558	.000	Valid
	Y1.4	0.544	.000	Valid
	Y1.5	0.607	.000	Valid
	Y1.6	0.699	.000	Valid
	Y1.7	0.683	.000	Valid
	Y1.8	0.645	.000	Valid
	Y1.9	0.708	.001	Valid
	Y1.10	0.450	.000	Valid

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2018

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen pertanyaan diatas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan untuk variabel Faktor Sosial (X<sub>1</sub>), Affect (X<sub>2</sub>), Kompleksitas (X<sub>3</sub>), Kesesuaian Tugas (X<sub>4</sub>), Konsekuensi Jangka Panjang (X<sub>5</sub>), Kondisi yang memfasilitasi (X<sub>6</sub>), dan Efektivitas Pelayanan (Y) memiliki nilai koefisien korelasi (r) ≥ 0,3 dan signifikansi yang kurang dari 0,05. Dengan demikian berarti bahwa variabel Faktor Sosial (X<sub>1</sub>), Affect (X<sub>2</sub>), Kompleksitas (X<sub>3</sub>), Kesesuaian Tugas (X<sub>4</sub>), Konsekuensi Jangka Panjang (X<sub>5</sub>), Kondisi yang memfasilitasi (X<sub>6</sub>), dan Efektivitas Pelayanan (Y) dinyatakan valid dan dapat dilakukan analisis selanjutnya.

**Uji Reliabilitas**

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Ket
Faktor Sosial (X <sub>1</sub> )	0.809	Reliabel
Affect (X <sub>2</sub> )	0.621	Reliabel
Kompleksitas (X <sub>3</sub> )	0.918	Reliabel
Kesesuaian Tugas (X <sub>4</sub> )	0.885	Reliabel
Konsekuensi Jangka Panjang (X <sub>5</sub> )	0.796	Reliabel
Kondisi yang memfasilitasi (X <sub>6</sub> )	0.603	Reliabel
Efektivitas Pelayanan (Y)	0.726	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, maka dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat diandalkan sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya.

b. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas

Statistik Uji	Nilai sig.	Keterangan
Kolmogorov-Smirnov Z	0,715	Menyebarkan Normal

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi residual regresi yang terbentuk lebih besar dari taraf

nyata 5% sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas tersebut terpenuhi.

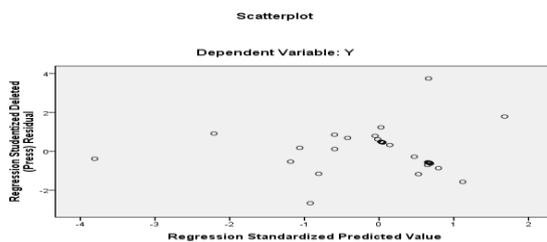
**Uji Multikolonieritas**

**Tabel 5. Uji Multikolonieritas**

Variabel Bebas	VIF	Keterangan
Faktor Sosial (X <sub>1</sub> )	1.590	Non Multikolonieritas
Affect (X <sub>2</sub> )	1.578	Non Multikolonieritas
Kompleksitas (X <sub>3</sub> )	7.861	Non Multikolonieritas
Kesesuaian Tugas (X <sub>4</sub> )	7.698	Non Multikolonieritas
Konsekuensi Jangka Panjang (X <sub>5</sub> )	1.492	Non Multikolonieritas
Kondisi yang memfasilitasi (X <sub>6</sub> )	1.275	Non Multikolonieritas

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui variabel bebas dalam penelitian ini memiliki Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10, sehingga dapat dikatakan tidak terdapat gejala multikolonieritas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

**Uji Heterokedastisitas**



**Gambar 1 Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan grafik scatter plot di atas terlihat bahwa tidak terdapat pola yang jelas pada sebaran residualnya sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas atau dengan kata lain asumsi non-heteroskedastisitas telah terpenuhi.

**Uji Autorelasi**

**Tabel 6. Hasil Pengujian Asumsi Non-Autokorelasi**

DI	Du	4-du	4-dl	dw	Interprestasi
1,2905	1,8220	2,17797	2,709	2,02	Tidak terjadi autokorelasi
9	3		41	8	

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel di atas diketahui bahwa  $du < dw < 4-du$  ( $1.82203 < 2.028 < 2.17797$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Untuk mengetahui pengaruh hubungan variabel teknologi informasi (X) terhadap variabel efektivitas pelayanan (Y) digunakan analisis regresi linear berganda. Dari hasil analisis regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel X dapat mempengaruhi keragaman variabel Y. Hasil pengujian melalui teknik analisis program komputer SPSS 16.0 for windows tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 7. Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Unstandarized Coefficients (B)	Standardized Coefficients $\beta$	t <sub>hitung</sub>	Sig.	Kett
(Constant)	15.518		2.462	.018	
Faktor Sosial (X <sub>1</sub> )	-.095	-.100	-.743	.462	Tidak Signifikan
Affect (X <sub>2</sub> )	1.024	.446	3.339	.002	Signifikan
Kompleksitas (X <sub>3</sub> )	1.122	.668	2.241	.030	Signifikan
Kesesuaian Tugas (X <sub>4</sub> )	.879	.695	2.356	.023	Signifikan
Konsekuensi Jangka Panjang (X <sub>5</sub> )	.753	.382	2.942	.005	Signifikan
Kondisi yang memfasilitasi (X <sub>6</sub> )	.252	.102	.846	.402	Tidak Signifikan
R <sup>2</sup> = 0,514					
F <sub>hitung</sub> = 7,581					
F <sub>tabel</sub> = 2,318					
Sig. F = 0,000					
t <sub>tabel</sub> = 2,017					
A = 0,05					

Berdasarkan tabel regresi di atas diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,514 atau 51,4%. Artinya bahwa keragaman efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh 51,4% variabel bebas variabel Faktor Sosial (X<sub>1</sub>), Affect (X<sub>2</sub>), Kompleksitas (X<sub>3</sub>), Kesesuaian Tugas (X<sub>4</sub>), Konsekuensi Jangka Panjang (X<sub>5</sub>), dan Kondisi yang memfasilitasi (X<sub>6</sub>). Sedangkan sisanya yaitu sebesar 48,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

**Pembahasan**

Dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan berkualitas kepada masyarakat, pemerintah Kota Probolinggo menerapkan beberapa

inovasi terkait dengan perkembangan teknologi dalam memberikan pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Thompson, dkk (1991) menemukan bahwa ada enam faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi yaitu: faktor sosial (*social factor*), *affect*, kompleksitas (*complexity*), kesesuaian tugas (*job fit*), konsekuensi jangka panjang (*long-term consequences*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*).

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel teknologi informasi (X) yang terdiri dari Faktor Sosial ( $X_1$ ), Affect ( $X_2$ ), Kompleksitas ( $X_3$ ), Kesesuaian Tugas ( $X_4$ ), Konsekuensi Jangka Panjang ( $X_5$ ), dan Kondisi yang memfasilitasi ( $X_6$ ) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu efektivitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis uji F, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7,5821. Nilai ini lebih besar dari F tabel ( $7,5821 > 2,318$ ) dan nilai sig. F lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa Faktor Sosial ( $X_1$ ), Affect ( $X_2$ ), Kompleksitas ( $X_3$ ), Kesesuaian Tugas ( $X_4$ ), Konsekuensi Jangka Panjang ( $X_5$ ), dan Kondisi yang memfasilitasi ( $X_6$ ) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo (Y).

Berikut ini dijelaskan pengaruh setiap variabel dalam teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo.

#### **Variabel Faktor Sosial ( $X_1$ )**

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, variabel Faktor Sosial ( $X_1$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas Pelayanan (Y). Hasil analisis menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar -0,743 dengan signifikansi sebesar 0,462. Karena  $|t_{hitung}| < t_{tabel}$  ( $-0,743 < 2,017$ ) atau sig.  $t > 5\%$  ( $0,462 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial Faktor Sosial ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel efektivitas Pelayanan (Y).

#### **Variabel Affect ( $X_2$ )**

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, variabel Affect ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas Pelayanan (Y). Hasil analisis  $t_{hitung}$  sebesar 2,967 dengan signifikansi sebesar 0,002. Karena  $|t_{hitung}| > t_{tabel}$  ( $2,967 > 2,017$ ) atau sig.  $t < 5\%$  ( $0,002 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Affect ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel efektivitas Pelayanan (Y).

#### **Variabel Kompleksitas ( $X_3$ )**

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, variabel Kompleksitas ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas Pelayanan (Y). Hasil analisis menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 2,241 dengan signifikansi sebesar 0,030. Karena  $|t_{hitung}| > t_{tabel}$  ( $2,241 > 2,017$ ) atau sig.  $t < 5\%$  ( $0,030 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kompleksitas ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel efektivitas Pelayanan (Y).

#### **Variabel Kesesuaian Tugas ( $X_4$ )**

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, variabel Kesesuaian Tugas ( $X_4$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas Pelayanan (Y). Hasil analisis menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 2,356 dengan signifikansi sebesar 0,023. Karena  $|t_{hitung}| > t_{tabel}$  ( $2,356 > 2,017$ ) atau sig.  $t < 5\%$  ( $0,023 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kesesuaian Tugas ( $X_4$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel efektivitas Pelayanan (Y).

#### **Variabel Konsekuensi Jangka Panjang ( $X_5$ )**

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, variabel Konsekuensi Jangka Panjang ( $X_5$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas Pelayanan (Y). Hasil analisis menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 2,942 dengan signifikansi sebesar 0,005. Karena  $|t_{hitung}| > t_{tabel}$  ( $2,942 > 2,017$ ) atau sig.  $t < 5\%$  ( $0,005 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial Konsekuensi Jangka Panjang ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel efektivitas Pelayanan (Y).

#### **Variabel Kondisi yang memfasilitasi ( $X_6$ )**

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, variabel Kondisi yang memfasilitasi ( $X_6$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas Pelayanan ( $Y$ ). Hasil analisis menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 0.846 dengan signifikansi sebesar 0,402. Karena  $|t_{hitung}| > t_{tabel}$  ( $0.846 > 2.017$ ) atau  $sig. t < 5\%$  ( $0,402 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kondisi yang memfasilitasi ( $X_6$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel efektivitas Pelayanan ( $Y$ )

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan Teknologi Informasi memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Secara parsial, variable Affect ( $X_2$ ), Kompleksitas ( $X_3$ ), Kesesuaian Tugas ( $X_4$ ), dan Konsekuensi Jangka Panjang ( $X_5$ ) memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo. Sedangkan Variabel Faktor Sosial ( $X_1$ ) dan Kondisi yang memfasilitasi ( $X_6$ ) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo ( $Y$ ).

### Saran

Dari penjelasan yang diuraikan diatas, saran yang dapat diberikan peneliti adalah melihat Variabel Kesesuaian Tugas ( $X_4$ ) dalam Teknologi Informasi mempunyai pengaruh yang paling dominan dalam mempengaruhi efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, maka diharapkan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo dapat mempertahankan serta memberikan pembagian tugas yang sesuai dan adil kepada pegawainya sehingga

mereka selalu dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat tanpa dibebankan pada tugas yang sangat banyak.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ahamd. 2012. *Pengenalan Sistem Informasi Publik*. Jakarta:Masagung
- Arbie, E. 2012. *Sitem Informasi Manajemen, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Budi Sutedjo Dharma Oetomo, 2012. *Perancangan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta:Andy
- Georgopolous dan Tannenbaum. 2010. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Gibson. 2010. *Efektivitas Kerja Pegawai*. Surabaya Barton: Cipta.
- Hadaya, 2011. *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat
- Jogiyanto HM. 2010. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan terstruktur teori dan praktis aplikasi bisnis*. Yogyakarta:Andy
- Kadir. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat
- Kumorotomo, Wahyudi. 2012. *Manajemen pelayana Publik*. Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada
- Lijan. 2011. *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:Andi Cipta
- Moenir. 2010. *Kualitas Pelayanan Pegawai*, Edisi Pertama. Yogyakarta:Andi Cipta
- Moris *et.al.*. 2011. *Infotrmastion Teknologi Industry*. Bandung:Amri Cipta
- Riawan Tjandra, W. 2012. *Peningkatan Kapasitas Pemda Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Rulyansah, A., Wardana, L. A., & Sari, I. N. (2018). Idealisasi Ideologi Pancasila untuk Pencegahan Radikalisme melalui Aktivitas Bela Negara pada PK2MABA Universitas Panca Marga. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 3(12), 1680–1687. <https://doi.org/10.17977/JPTPP.V3I12.13103>