

PERAN KEPEMIMPINAN DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN MEDAN JOHOR

Rahmad Maulana¹, Ridwan Nasution²

¹ Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP, Universitas Islam Sumatera Utara

² Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sumatera Utara

email: rahmadmlna@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan UU No.14 Tahun 2008 menyesuaikan dengan tuntutan zaman berbagai provinsi dan kabupaten/kota mulai memanfaatkan IT terkoneksi internet dan bersifat real time mendukung kinerjanya yang outputnya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik. Kecamatan Medan Johor memiliki keterbatasan sarana prasarana berbasis IT. Keterbatasan tersebut menjadi faktor lainnya yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga, kualitas pelayanan publik berbasis IT di Kecamatan Medan Johor tidak jauh berbeda dengan kualitas pelayanan publik secara manual. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan kepemimpinan dalam penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Medan Johor, mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepemimpinan dalam penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Medan Johor. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Adapun metode analisis data penelitian yaitu deskriptif kualitatif. Jenis data pada penelitian ini yaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh dari jurnal, buku dan sumber data yang tersedia, sedangkan data primer diperoleh dari hasil wawancara terhadap informan yang ditentukan. Adapun hasil penelitian menyatakan bahwa; Peranan kepemimpinan dalam penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Johor belum optimal, karena pemimpin di Kantor Kecamatan Medan Johor belum mampu menjadikan pelayanan berbasis teknologi informasi sebagai program kerja utama. Faktor-faktor yang mempengaruhi peran kepemimpinan dalam penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Johor terdiri dari faktor personal pemimpin, faktor sumber daya dan faktor birokrasi..

Kata Kunci : Peran Kepemimpinan, Pelayanan, Teknologi Informasi.

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik ditentukan kualitas kepemimpinan penyelenggara pemerintahan atau birokrasi, baik di tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan hingga kelurahan/desa. Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan dan maksud. Jadi,

kepemimpinan birokrasi yang baik akan menghasilkan pelayanan publik yang baik.

Perkembangan information technology (IT) merambah pada tata kelola organisasi termasuk birokrasi pemerintahan. Sarana prasarana berbasis IT menjadi penunjang kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, IT menjadi kebutuhan birokrasi terutama

dalam hal mendukung kualitas pelayanan publik yang harus diadakan.

Penggunaan IT untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dilindungi oleh UU. Misalnya, UU No.14 Tahun 2008 mengatur tentang keterbukaan informasi publik, yang salah satu tujuannya meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. Walaupun tidak menyebutkan penggunaan IT secara spesifik, namun UU tersebut mendukung penggunaan media untuk meningkatkan pelayanan informasi terhadap publik (masyarakat) termasuk menggunakan IT tentunya.

Berdasarkan UU No.14 Tahun 2008 menyesuaikan dengan tuntutan zaman berbagai provinsi dan kabupaten/kota mulai memanfaatkan IT terkoneksi internet dan bersifat real time mendukung kinerjanya yang outputnya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik. Salah satunya Kota Medan, sebelum Pemerintah Kota (Pemko) Medan memberikan pelayanan publik berbasis IT secara langsung, terlebih dahulu pengelolaan kualitas SDM nya dilakukan berbasis IT dalam bentuk sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) melalui Peraturan Walikota (Perwal) No.3 Tahun 2020. Sehingga memastikan para pegawai memiliki pengetahuan tentang IT sebelum diterapkan dalam bentuk pelayanan terhadap masyarakat.

Walikota Medan tentu mendukung seluruh perangkat dan organisasi yang ada dibawah komandonya bekerja memanfaatkan IT terkoneksi internet untuk membantu meningkatkan kinerjanya. Namun, tidak semua SDM

birokrat di bawah komando walikota memiliki kemampuan menggunakan IT untuk mendukung kinerjanya. Terutama SDM birokrat di tingkat kecamatan dan kelurahan, yang notabnya ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat.

Tabel 1| Peringkat Kecamatan Terbaik Kota Medan Tahun 2021

NO	KECAMATAN	PERINGKAT
1	Medan Tuntungan	I
2	Medan Deli	II
3	Medan Selayang	III
4	Medan Marelan	IV
5	Medan Baru	V
6	Medan Belawan	VI

Sumber: <https://penkomedan.go.id>, diolah (2023)

Tabel 1 menunjukkan Kecamatan Medan Johor tidak masuk kategori peringkat I hingga VI sebagai kecamatan terbaik se-Kota Medan tahun 2021. Salah satu indikator penilaian kecamatan terbaik yaitu realisasi capaian kinerja pelayanan perangkat kecamatan terhadap publik. Oleh karena itu, Tabel 1.1 menguatkan pernyataan sebelumnya dan dapat dinyatakan bahwa kepemimpinan di Kecamatan Medan Johor tidak mampu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Capaian kinerja pelayanan publik pada tahun 2021 dan 2022 ditargetkan hanya 80 % (tahun 2021) dan 85 % (tahun 2022)⁴. Artinya, Kecamatan Medan Johor tidak sanggup menargetkan 100 % capaian kinerja pelayanan publik, salah satu faktor pertimbangannya karena adanya kekurangan SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan di bidang IT baik di kantor kecamatan maupun di 6 kelurahannya. Bahkan, realisasi capaian kinerja pelayanan perangkat daerah Tahun 2020 hanya mampu mencapai 72,4 % dari target 100 %.⁵

Kecamatan Medan Johor memiliki keterbatasan sarana prasarana berbasis

IT. Keterbatasan tersebut menjadi faktor lainnya yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga, kualitas pelayanan publik berbasis IT di Kecamatan Medan Johor tidak jauh berbeda dengan kualitas pelayanan publik secara manual.

2. METODE

Jenis penelitian ini yaitu kualitatif. Adapun metode penelitian yang dilakukan yaitu deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan terhadap kejadian yang sudah terjadi dengan melakukan analisis dan penguraian data secara sistematis sehingga lebih mudah dipahami dan disimpulkan (Djamil Hasim, 2016: 63-75). Tempat penelitian dilakukan di Kantor Camat Medan Johor, Jl. Karya Cipta No. 16, Pangkalan Masyhur, Kecamatan Medan Johor, Kota Medan. Waktu penelitian dilakukan sejak bulan Juli Tahun 2023 hingga bulan Januari 2024.

Subjek penelitian dijadikan sebagai informan dalam penelitian. Para informan merupakan pihak yang mampu memberikan informasi perihal permasalahan penelitian untuk dijadikan sumber data penelitian. Informan penelitian dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu informan kunci dan informan pendukung, berikut informan penelitian yang dimaksud;

No	Jenis informan	Status	Nama
1	Informan Kunci	Sekretaris Camat	Yoga Budi P. Irawan, S.STP, MSI
2	Informan Pendukung	Kasubbag Umum	Utami Rahayu, S.STP
3	Informan Pendukung	Warga	Arif Budiman
4	Informan Pendukung	Warga	Mansyur Afandi Pulungan

Sekretaris Camat merupakan pimpinan yang ada di lokasi penelitian saat dilakukan kunjungan oleh peneliti. Sedangkan Camat sebagai pimpinan tertinggi tidak ada dilokasi karena sedang

ada di pekerjaan di luar kantor camat. Adapun Kasubbag Umum dijadikan sebagai informan pendukung, ditambah dengan 2 (dua) orang warga yang juga dijumpai dilokasi penelitian yang juga dijadikan sebagai informan pendukung.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sehingga teknik analisis data menggunakan beberapa tahapan, yaitu;

- 1) Reduksi Data, yaitu tahapan yang memberikan gambaran yang lebih jelas dan spesifik mengenai peranan kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Medan Johor.
- 2) Penyajian Data, yaitu tahapan penyajian data berbentuk tabel, gambar, serta bagan yang mempermudah peneliti menjelaskan peranan kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Medan Johor berdasarkan teori.
- 3) Penarikan Kesimpulan, yaitu tahapan membuktikan peranan kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Medan Johor.

3. HASIL PEMBAHASAN

Peranan Kepemimpinan Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Medan Johor

Penggunaan IT merupakan solusi efektif dan efisien pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Transformasi

digital berhubungan positif dengan pelayanan publik. Transformasi digital menjadi solusi untuk reformasi administrasi pemerintah.³⁵

Digitalisasi pelayanan publik merupakan bentuk penggunaan IT terhadap peningkatan kualitas pelayanan birokrasi pemerintahan terhadap masyarakat. Penggunaan IT tentu berdampak signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena lebih efektif serta efisien. Namun, penggunaan IT dimulai dengan effort yang sangat tinggi karena membutuhkan peran berbagai pihak terutama pemimpin.

Struktur organisasi Kecamatan Medan Johor ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota (Perwal) Medan Nomor 53 Tahun 2018 Pasal 2. Hal tersebut menunjukkan tidak ada program khusus penggunaan IT berbasis online terutama dalam pelayanan publik oleh pemerintahan Kota Medan termasuk Kecamatan Medan Johor. Sehingga, penggunaan IT untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Medan Johor tidak akan efektif dan efisien, karena tidak didukung regulasi untuk menyediakan seksi khusus menangani penggunaan IT. Berdasarkan uraian hasil penelitian juga menunjukkan peranan kepemimpinan memberikan pelayanan publik sudah baik, namun peranan tersebut belum optimal. Sehingga pelayanan publik hanya mengandalkan pelayanan bersifat manual. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan peranan kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Johor belum optimal, karena pemimpin di Kantor Kecamatan Medan Johor belum mampu menjadikan

pelayanan berbasis IT sebagai program kerja utama.

Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepemimpinan Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Medan Johor

Berdasarkan uraian hasil penelitian menunjukkan aspek pimpinan terdiri dari Physicality, Intellectuality, Emotionality, Sociability, Personability, Morability, faktor tersebut merupakan faktor personal pemimpin. Berdasarkan aspek pimpinan tersebut menunjukkan hasil bahwa peran kepemimpinan bernilai baik. Sehingga faktor personal pemimpin tersebut akan sangat mempengaruhi peran kepemimpinan menggunakan IT terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan e-Government di Indonesia adalah faktor Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur birokrasi. Faktor Komunikasi dalam pembuat kebijakan dituturkan dalam bentuk pedoman dan panduan teknis dari Kemenkominfo. Pada faktor Sumberdaya yang sangat berpengaruh adalah SDM dari segi kualitas dan kuantitas yang masih rendah, serta masalah kewenangan yang belum jelas siapa mengerjakan apa. Faktor Disposisi adalah terkait pemahaman badan pelaksana yang memahami bahwa kebijakan ini hanya bersifat himbuan dan tidak mengikat sehingga perubahan pemahaman dan tindakan terkesan lambat. Semua faktor tersebut berakibat pada tidak adanya struktur birokrasi yang berhasil dikembangkan terkait bidang atau pejabat yang bertanggung jawab penuh atas implementasi kebijakan e-Government.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan e-government dapat dijadikan sebagai faktor yang mempengaruhi peran kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Johor. Adapun faktor-faktor yang dimaksud yaitu faktor Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

1) Faktor Komunikasi

Dinas Kominfo Kota Medan yang seharusnya memiliki kapasitas dalam pengelolaan Sistem Informasi berbasis IT tidak memiliki integrated system IT dengan kecamatan. Hal tersebut menunjukkan kecamatan khususnya Medan Johor belum memiliki sistem informasi berbasis IT yang digunakan untuk pelayanan publik. Sehingga, wajar saja Dinas Kominfo tidak memiliki pedoman dan panduan teknis perihal Sistem Informasi pelayanan publik berbasis IT.

2) Faktor Sumber Daya

Faktor sumberdaya terdiri SDM, anggaran, fasilitas, serta kewenangan dan informasi tampaknya SDM menjadi titik terlemah baik secara kualitas maupun kuantitas. Kelemahan kedua yakni bobot kewenangan dan informasi yang belum jelas.

Berdasarkan uraian hasil penelitian menjelaskan berdasarkan aspek tangible peranan kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Johor dinilai belum optimal, karena terkendala

dalam hal SDM dan Sarana Prasarana. Berdasarkan hal tersebut maka faktor sumber daya berpengaruh terhadap peran kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Johor.

SDM yang tersedia bukan SDM yang memiliki kualifikasi dalam pengelolaan sistem informasi berbasis IT. Sistem pelayanan publik yang utama juga belum dalam bentuk sistem informasi berbasis IT. Sehingga faktor sumber daya menjadi salah satu hal yang harus dibenahi apabila pelayanan beralih menggunakan IT

3) Faktor Disposisi/Sikap Pelaksana

Berdasarkan uraian hasil penelitian menunjukkan tidak adanya sikap penolakan terhadap penggunaan IT dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Johor. Para pimpinan justru menyadari betapa pentingnya penggunaan IT dalam kegiatan pelayanan publik. Namun, karena bukan merupakan program kerja utama menyebabkan penggunaan IT khususnya berbasis online tidak berjalan sesuai harapan. Oleh karena itu, faktor disposisi/sikap pelaksana tidak berpengaruh terhadap peran kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Johor

4) Struktur Birokrasi

Berdasarkan uraian hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab penggunaan IT untuk menunggang

kualitas pelayanan tidak berjalan dengan optimal disebabkan kualifikasi SDM yang tidak sesuai. Berdasarkan struktur organisasi kantor Kecamatan Medan Johor juga menunjukkan tidak adanya SDM yang memang punya latar belakang pendidikan berbasis IT. Oleh karena itu, penulis menilai faktor struktur birokrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi peran kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Johor.

4. KESIMPULAN

Peranan kepemimpinan dalam penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Johor belum optimal, karena pemimpin di Kantor Kecamatan Medan Johor belum mampu menjadikan pelayanan berbasis teknologi informasi sebagai program kerja utama.

Faktor-faktor yang mempengaruhi peran kepemimpinan dalam penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Johor terdiri dari faktor personal pemimpin, faktor sumber daya dan faktor birokrasi..

5. DAFTAR PUSTAKA

Abijaya, Sastra, Eka Wildanu, and Agus Jamaludin. "Peranan Kepemimpinan Dalam Organisasi (Studi Kasus Peran Pimpinan Dalam Menjaga Soliditas Karyawan Di PT. Nippon Indosari Corpindo)." *Jurnal Soshum Insentif* 4, no.

(2021): 17–26. <https://jurnal.lldikti4.or.id/index.php/jurnalsoshum/article/view/442/156>.

Anggraini, Nia, and R. Rudi Alhempri. "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT HAWAII HOLIDAY HOTEL PEKANBARU." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 10 (2021): 1–208.

Aziz, Said Abdul. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN." *Jurnal Kebijakan Publik* 7, no. 1 (2016): 1–98.

Djamil Hasim. "Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kampung Paray Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor." *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak II*, no. 1 (2016): 63–75.

Handayani, Riana Prastiwi, and Adi Lukman Hakim. "The Moderation Effect of Work Discipline: Leadership Style on the Statistics Indonesia Employee Performance in Lamongan." *Journal of Leadership in Organizations* 4, no. 2 (2022): 120–133.

Hutami, Gartiria, and Anis Chariri. "Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah." *Universitas Diponegoro*, no. 1 (2011): 1–27.

Kurniawan, Robi Cahyadi. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah" *10*, no. 3 (2016): 569–586.

Masyhur, Firdaus. "Penelitian E-Government Di Indonesia : Studi Literatur Sistematis Dari Perspektif

- Dimensi Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI) e-Government Research in Indonesia : Systematic Literature Review from The Perspective of e-Government Ranking Dimensio” 19, no. 1 (2017): 51-62.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. *Human Resource Management.*, 2016.
- Negara, Jurnal Administrasi, Joko Susanto, and Zepa Anggraini. “THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUBDISTRICT OFFICE TABIR” 25 (2019).
- Nurjaya, Afifah Mukhtar, and A. Nur Achsanuddin. “GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI, PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Volume 2, no. 1 (2020).
- Parashakti, Ryani Dhyhan, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana, and Jakarta Barat. “Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BJB Cabang Tangerang” 10, no. 1 (2019).
- Perwal Medan. “Perwal No 3 Thn 2020,” n.d.
- Sudriamunawar, Haryono. “Konsepsi Pemimpin Dan Kepemimpinan.” *manajerial* 2, no. 3 (2003): 13-18.
- Taufana, Verryza Agridita. “Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Strategi Pelanggan Di Bandara Sepinggan, Balikpapan.” *Pelayanan Publik* 1, no. 1 (2014): 1-12.
- Thanh, Nguyen Hai. “Digital Transformation: Smart Strategy in Administrative Reform in Vietnam.” *HighTech and Innovation Journal* 2, no. 4 (2021): 328-348.
- Tulungen, Evans E.W., David P.E. Saerang, and Joubert B. Maramis. “Transformasi Digital : Peran Kepemimpinan Digital.” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10, no. 2 (2022): 1116-1123.
- Utari, Sri, and Moh. Mustofa Hadi. “Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Kota Yogyakarta (Studi Kasus).” *Jurnal Pustaka Ilmiah* 6, no. 1 (2020): 994.
- UU Pemerintah RI. “UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008).” *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi (JTIIK) STMIK ProVisi Semarang* (2008): 49-60.
- Yudha, Herlambang, and Tony Dwi Susanto. “E-Leadership: The Effect of E- Government Success in Indonesia.” *Journal of Physics: Conference Series* 1201, no. 1 (2019).
- Zulfakhri Ahmadi. “Rencana Strategis Kecamatan Medan Johor Tahun 2021- 2026.” Medan: Kecamatan Medan Johor, 2021.