

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

Rahmad Maulana<sup>1</sup>, Mardiansyah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

<sup>2</sup>Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

eMail: rachmadmaulana1803@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.

### PENDAHULUAN

UU 1945 memberikan amanah kepada pemerintah untuk menyelenggarakan kehidupan bernegara demi terwujudnya kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat yang diatur di dalam Undang-

Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Adapun ruang lingkup dari UU tersebut meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

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<sup>1</sup>. 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.

IT telah diadaptasi oleh birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dalam bentuk aplikasi maupun sistem informasi manajemen. Oleh karena itu, SDM birokrasi dituntut harus memiliki kemampuan mengoperasikan sarana prasarana berbasis IT yang dimaksud. SDM birokrasi harus memiliki pemahaman yang luas tentang IT, sebab IT bersifat *upgrading* yang perkembangannya sangat dinamis.

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<sup>2</sup>. 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<sup>3</sup>. 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 1.1 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://pemkomedan.go.id>, diolah (2023)

Tabel 1.1 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.

Kecamatan Medan Tuntungan dikategorikan peringkat I sebagai Kecamatan terbaik dikarenakan mampu mendapatkan target capaian kinerja 100%. Capaian kinerja maksimal diperoleh berkat kemampuan kepemimpinan menyediakan pelayanan publik berbasis IT yang sangat baik. Hal tersebut didukung kemampuan SDM mengoperasikan IT serta menempatkan orang yang pada posisi yang tepat dan sarana prasarana yang mendukung.

Capaian kinerja pelayanan publik pada tahun 2021 dan 2022 ditargetkan hanya 80 % (tahun 2021) dan 85 % (tahun 2022). 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 %.

Kecamatan Medan Johor memiliki keterbatasan sarana prasarana berbasis IT. Keterbatasan tersebut menjadi faktor lainnya yang menghambat peningkatan

kualitas pelayanan terhadap masyarakat<sup>6</sup>. Sehingga, kualitas pelayanan publik berbasis IT di Kecamatan Medan Johor tidak jauh berbeda dengan kualitas pelayanan publik secara manual.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka penulis tertarik meneliti tentang “Peranan kepemimpinan dalam penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Medan Johor”. Sehingga, dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan dan saran. Dan penelitian juga memberikan manfaat bagi banyak pihak.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif. Penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian. Misalnya seperti penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur. Penelitian deskriptif ini hanya menggambarkan objek penelitian, menggunakan analisis kualitatif dan tanpa pengujian hipotesis.

Berdasarkan uraian penelitian ditentukan 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

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;

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

| No | Jenis Informan     | Status           | Nama                             |
|----|--------------------|------------------|----------------------------------|
| 1  | Informan Kunci     | Sekretaris Camat | Yoga Budi P. Irawan, S.STP, M.Si |
| 2  | Informan Pendukung | Kassubag Camat   | Utami Rahayu, S.STP              |
| 3  | Informan Pendukung | Warga            | Arif Budiman                     |
| 4  | Informan Pendukung | Warga            | Mansyur Afandi Pulungan          |

Sekreratis 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.

Jenis data pada penelitian ini yaitu data sekunder dan data primer. Untuk mendapatkan data tersebut dilakukan dengan tekni yang berbeda. Adapun teknik pengumpulan data yang dimaksud;

Teknik Pengumpulan Data Primer, yaitu teknik pengambilan data yang diperoleh langsung dari objek atau lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara;

a). Pengamatan (*observations*) yaitu dengan cara mengamati serta mencatat secara sistematis data tentang proses dan hasil yang dicapai dalam penelitian. Peneliti melakukan pengamatan terhadap informasi- informasi yang dibutuhkan berakitan dengan permasalahan penelitian. Hal yang diamati tersebut

dianggap mampu mendukung bukti-bukti empiris penelitian di Kantor Kecamatan Medan Johor. Adapun bukti observasi berupa foto dengan menggunakan kamera handphone. b). Wawancara yaitu proses wawancara yang bersifat terbuka dan mendalam dengan para informan penelitian, untuk memperoleh keterangan yang sebenarnya terkait peranan kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Medan Johor. Informasi dari informan kunci akan dibandingkan dengan informasi yang diperoleh dari informan pendukung. Informasi yang dibutuhkan harus sampai tahap jenuh, artinya informasi yang dibutuhkan berupa data yang mampu menjawab permasalahan penelitian. Adapun instrumen yang digunakan yaitu buku catatan dan daftar pertanyaan.

Teknik Pengumpulan Data Sekunder, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan untuk mendukung kelengkapan data primer, seperti buku, jurnal, Renstra Kecamatan Medan Johor Tahun 2021-2026 dan sebagainya. Data sekunder tersebut akan semakin mendukung data primer penelitian. Sehingga data tersebut benar-benar memberikan informasi untuk dijadikan pembahasan penelitian.

Teknik analisis data menggunakan beberapa tahapan, yaitu; 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. 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. Penarikan Kesimpulan, yaitu tahapan membuktikan peranan kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Medan Johor.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan IT merupakan solusi efektif dan efisien pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Transformasi digital berhubungan positif dengan pelayanan publik. Transpormasi digital menjadi solusi untuk reformasi administrasi pemerintah.

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.

IT digunakan dalam kegiatan pelayanan publik sangat ditentukan oleh peran kepemimpinan. Peranan kepemimpinan digital sangat krusial dalam mewujudkan transformasi digital. Dengan memanfaatkan teknologi informasi proses kerja dalam sektor pemerintahan akan semakin terbantu. Selain itu dengan adanya penggunaan data besar proses pengambilan keputusan oleh pimpinan akan lebih dipermudah.

Kemampuan pemimpin menggunakan IT dalam aktifitas

kepemimpinan dikenal dengan *e-leadership*. Ada 5 poin *e-leadership* yang berpengaruh terhadap *e-goverment* yaitu: kepemimpinan yang kuat, visi misi, penyelarasan IT dan strategi komitmen, peran kepemimpinan. Poin-poin tersebut memiliki hubungan antara kepemimpinan dengan penggunaan *e-goverment* di Indonesia.

Tuntutan pemerintah pusat menjadikan pelayanan publik berbasis IT tidak berjalan secara signifikan hingga ke tingkat kecamatan yang notabenenya merupakan ujung tombak pelayanan publik khususnya di Kota Medan. Padahal, Kota Medan merupakan salah satu kota terbesar dari 5 (lima) kota terbesar di Indonesia. Namun, berdasarkan hasil penelitian tidak ada regulasi khusus Pemko Medan untuk penggunaan IT dalam pelayanan publik.

Berdasarkan Visi Misi Kota Medan yang diuraikan sebelumnya tidak menunjukkan adanya penyelarasan IT dalam capaian visi misi tersebut. Hal tersebut menunjukkan penggunaan IT dalam penerapan visi misi hanya sebatas media pendukung saja, bukan sesuatu yang mendasar dan menjadi satu kesatuan dengan visi misi itu sendiri. Dan hal tersebut juga menunjukkan bahwa penggunaan IT khususnya dalam pelayanan publik bukan merupakan program utama.

Pemko Medan seharusnya mengeluarkan regulasi khusus terkait penggunaan IT dalam memberikan pelayanan publik. Sehingga, ada dasar pembentukan sistem perencanaan penggunaan IT dalam pelayanan publik. Pembentukan sistem IT didasari regulasi akan menghasilkan sistem yang terukur sehingga dapat dievaluasi secara objektif.



Seandainya program pelayanan publik berbasis IT digunakan di beberapa kecamatan Kota Medan terkesan hanya simbolis saja. Hal tersebut dapat dilihat dari portal (website) resmi Pemko Medan yaitu <https://portal.pemkomedan.go.id>, ketika alamat portal tersebut diakses dan masuk menu Kecamatan maka yang ditampilkan hanya laporan umum saja. Seharusnya pelayanan publik berbasis IT terintegrasi dengan portal induk Pemko Medan.

Berdasarkan uraian di atas pentingnya penggunaan IT terutama berbasis *online* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik atau *e-government* seharusnya menjadi program utama pemerintah untuk mengadakannya. Pemerintah terutama di tingkat kecamatan yang merupakan pusat pelayanan publik seharusnya menciptakan suatu bidang khusus atau sekelas seksi untuk menangani permasalahan penggunaan IT atau dikenal dengan Pengolahan Data Elektronik (PDE). Namun, berdasarkan Susunan Struktur Organisasi Kecamatan Medan Johor tidak terdapat bidang atau seksi yang khusus menangani penggunaan IT berbasis *online* atau Seksi PDE.

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,

kerena 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.

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 himbauan 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-goverment* dapat dijadikan sebagai faktor-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.

Faktor Komunikasi. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 diharuskan seluruh pemerintah daerah menjalankan *e-goverment*. Namun setelah 20 tahun berjalan perintah tersebut belum berjalan optimal. Sistem pelayanan publik di tingkat kecamatan berupa *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* hingga saat ini belum terintegrasikan dengan sistem informasi berbasis *online*, padahal perkembangan IT sudah sangat canggih. Hal tersebut menunjukkan faktor komunikasi dari pimpinan tidak berjalan dengan baik, sehingga berpengaruh terhadap peran kepemimpinan dalam menggunakan IT untuk menunjang kualitas pelayanan dan faktor ini sama dengan faktor personal pemimpin.

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

Secara kognitif terkait pengetahuan dan pemahaman implementor pada dasarnya baru pada sebatas tahu maksud dan tujuan dari kebijakan secara umum, namun belum mengetahui persis secara teknis apa yang

menjadi amanat utama dari kebijakan *e-government* ini. Aspek kognitif tersebut akhirnya berpengaruh pada sisi afektif (emosi/ keinginan) para pelaksana yang pada gilirannya akan mempengaruhi besar-kecilnya kemauan untuk betul-betul melaksanakan kebijakan tersebut.

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. Pemahaman *e-Government* oleh badan-badan pelaksana kebijakan umumnya masih belum komprehensif yakni hanya terkait pada penggunaan perangkat-perangkat elektronik secara parsial saja, padahal *e-Government* adalah sebuah sistem kerja yang menggunakan perangkat elektronik dengan dukungan jaringan yang bersifat tertutup (internal organisasi saja) dan juga terbuka (eksternal/ antara organisasi pemerintah dengan pihak lain) yang terhubung secara online tanpa sekat ruang dan waktu.<sup>41</sup>

Berdasarkan pengamatan penulis Pemko Medan telah berupaya menggunakan IT dalam setiap operasional penyelenggaraan pemerintahan. Namun, penggunaan IT tersebut masih bersifat parsial atau hanya di masing-masing

instansi, belum terintegrasi secara global atau simultan dalam portal induk Pemko Medan (<https://portal.pemkomedan.go.id>). Hal ini menunjukkan faktor struktur birokrasi berpengaruh signifikan terhadap peran kepemimpinan dalam penggunaan IT terutama dalam pelayanan publik. Berdasarkan uraian hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab penggunaan IT untuk menunjang 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. Berdasarkan uraian pembahasan telah diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi peran kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Johor. Faktor-faktor tersebut menjadi faktor utama untuk menyelesaikan permasalahan perihal peran kepemimpinan dalam penggunaan IT terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Johor. Adapun faktor-faktor yang dimaksud terdiri dari faktor personal pemimpin, faktor sumber daya dan faktor struktur birokrasi.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat



disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Sidodadi sudah berjalan dengan baik dikarenakan terdapat 4 dimensi kualitas pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik yaitu Dimensi Tangible (Bukti Fisik), Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), Dimensi Assurance (Jaminan), dan Dimensi Emphaty (Empati), namun tetap harus ditingkatkan guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dari aparatur desa. Dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu Dimensi Reliability (Kehandalan) dikarenakan kemampuan SDM dari aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang masih terbatas serta tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang pasti. 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pembahasan diperoleh kesimpulan penelitian. adapun kesimpulan penelitian yang dimaksud, yakni: 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.

## DAFTAR BACAAN

- 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.ildikti4.or.id/index.php/jurnalsoshum/article/view/442/156>.
- Anggraini, Nia, and R. Rudi Alhemp. "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT HAWAII HOLIDAY HOTEL PEKANBARU." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 10 (2021): 1–208.
- Armaniah, Henny, Amas Sari Marthanti, and Faif Yusuf. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS HONDA." *Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* 2, no. 2 (2019): 62–72.
- Aziz, Said Abdul. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN." *Jurnal Kebijakan Publik* 7, no. 1 (2016): 1–98.
- Brigitte Lantaeda, Syaron, Florence Daicy J. Lengkong, and Joorie M Ruru. "Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 04, no. 048 (2002): 243.
- Djamil Hasim. "Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kampung Paray Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor." *Gema*

- Kampus IISIP YAPIS Biak 11, 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* Volume 2, no. 1 (2020).
- Parashakti, Ryani Dhyana, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana, and Jakarta Barat. “Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BJB Cabang Tangerang” 10, no. 1 (2019).
- 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 (JTik) STMIK ProVisi Semarang (2008): 49–60.*

Yare, Mince. “Peran Ganda Perempuan Pedagang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor the Dual Role of Women Traders in Improving Family Welfare in Karang Mulia Village, Samofa District, Biak Regency Numfor.” *Copi Susu* 3, no. 2 (2021): 1–12.

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.