

## **TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK: MEMAHAMI PERAN KOMPETENSI PEGAWAI KECAMATAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PUBLIK**

**Didit Darmawan<sup>1</sup>, Tri Seno Anjanarko<sup>2</sup>, Nurul Masithoh<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Sunan Giri Surabaya

Email : Email: rezaramadhan574@gmail.com

**Abstrak** – Melaksanakan investigasi berdasarkan pengaruh yang diberikan oleh kompetensi pegawai kecamatan dan penerapan teknologi informasi terhadap kepuasan publik menjadi tujuan dari adanya studi ini. Studi ini dilakukan dengan menggunakan metode asosiatif dan melibatkan dua variabel bebas yaitu kompetensi pegawai kecamatan dan penerapan teknologi informasi, serta satu variabel terikat yaitu kepuasan publik. Penduduk yang menjadi responden ada 50 dan mereka berasal dari salah satu kecamatan yang ada di Surabaya. Teknik sampel secara accidental dimanfaatkan untuk memperoleh sampelnya dan ini dilakukan dengan mengunjungi kecamatan tersebut dalam waktu tiga hari yang berbeda. Responden akan menilai kinerja kecamatan berdasarkan kompetensi pegawai dan penerapan teknologi informasi, yang tercermin dalam bentuk kepuasan publik. Regresi linier berganda digunakan menjadi metode untuk menganalisis data yang telah terkumpul. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kompetensi pegawai kecamatan dan penerapan teknologi informasi berkontribusi terhadap kepuasan publik di kecamatan yang bersangkutan. Diharapkan melalui hasil penelitiannya, maka sejumlah faktor yang memang berdampak terhadap kepuasan publik khususnya di kecamatan dapat dipahami lebih ekstensif. Hasil penelitian ini untuk pemerintah daerah juga sangat bermanfaat karena dapat dijadikan sebagai masukan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan kompetensi pegawai dan penerapan teknologi informasi yang juga senantiasa lebih ditingkatkan oleh kecamatan tersebut.

**Kata kunci:** Kompetensi Pegawai Kecamatan, Penerapan Teknologi Informasi, Kepuasan Publik, Regresi Linier Berganda, Surabaya.

**Abstract** – Carrying out investigations based on the influence exerted by the competence of sub-district employees and the application of information technology on public satisfaction is the aim of this study. This study was conducted using an associative method and involved two independent variables, namely the competence of sub-district employees and the application of information technology, as well as one dependent variable, namely public satisfaction. There were 50 residents who became respondents and they came from one of the sub-districts in Surabaya. The

*accidental sampling technique was used to obtain the sample and this was done by visiting the sub-district on three different days. Respondents will assess the sub-district's performance based on employee competence and the application of information technology, which is reflected in the form of public satisfaction. Multiple linear regression is used as a method for analyzing the data that has been collected. This study aims to identify the extent to which the competence of sub-district employees and the application of information technology contribute to public satisfaction in the sub-district concerned. It is hoped that through the results of his research, a number of factors that do have an impact on public satisfaction, especially in sub-districts, can be understood more extensively. The results of this research are also very useful for local governments because they can be used as input related to improving the quality of public services based on employee competence and the application of information technology which is also continuously being improved by the sub-district.*

**Keywords:** District Employee Competency, Application of Information Technology, Public Satisfaction, Multiple Linear Regression, Surabaya.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka telah mengubah lanskap pelayanan publik di era modern ini. Pada saat yang sama, tuntutan masyarakat terhadap pemerintah daerah semakin meningkat, mengharuskan mereka untuk menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan berkualitas di tingkat kecamatan. Dalam era kemajuan teknologi informasi, masyarakat telah menjadi lebih terhubung dan memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi. Mereka mengharapkan adanya kemudahan dalam mengakses layanan publik, baik itu permohonan administrasi, pengaduan, atau informasi terkait

kegiatan di kecamatan. Untuk itu, pemerintah daerah di tingkat kecamatan harus beradaptasi dengan yang diharapkan masyarakat dan teknologi informasi harus dimanfaatkan menjadi sarana agar kualitas layanan yang diberikan lebih meningkat lagi. Selain itu, meningkatnya kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen pelayanan publik telah memperkuat permintaan untuk pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas. Berdasarkan pernyataan dari Darmawan et al. (2022); Khayru dan Issalillah (2022) bahwa lambatnya pelayanan yang diterima, tidak responsif atau standar yang ditetapkan tidak terpenuhi tentu tidak dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Mereka mengharapkan proses yang cepat, birokrasi yang minim, dan interaksi yang ramah dari

pegawai kecamatan. Oleh karena itu, dari pemerintah daerah harus ada upaya bagaimana agar kompetensi pegawai kecamatan dapat meningkat dalam hal memberikan pelayanan profesional dan mereka harus diberdayakan melalui pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan.

Sebagai unit pelayanan publik di tingkat lokal, kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam menjembatani masyarakat dengan pemerintah. Mereka adalah wajah pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, dan kualitas pelayanan yang mereka berikan memiliki dampak langsung pada kepuasan publik. Pemerintah daerah harus memastikan bahwa kecamatan memiliki sumber daya yang cukup, baik dari segi personel, sarana dan prasarana, serta dukungan teknologi informasi yang memadai untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif. Dalam konteks ini, menjaga dan meningkatkan pelayanan publik di kecamatan merupakan prioritas yang harus dihadapi oleh pemerintah daerah. Peningkatan kompetensi pegawai kecamatan dan penerapan teknologi informasi yang efektif dapat menjadi solusi untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik, memenuhi harapan masyarakat, dan menciptakan iklim yang kondusif bagi pembangunan lokal yang berkelanjutan. Salah satu faktor kunci yang dapat memengaruhi keberhasilan pelayanan publik adalah kompetensi pegawai kecamatan dan penerapan teknologi informasi.

Kompetensi pegawai di kecamatan terdiri dari pengetahuannya, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki dalam hal pelaksanaan tugas-tugas administratif dan memberikan layanan untuk masyarakatnya. Kompetensi menjadi kunci dari pengembangan sumber daya manusia dan profesionalisme (Darmawan, 2016; Sinambela, 2020; Sinambela et al., 2020; Mardikaningsih et al., 2022). Kompetensi juga akan berkontribusi terhadap prestasi kerja (Idris et al., 2004; Darmawan, 2014) serta kualitas kerja (Djaelani, 2016; Sinambela & Darmawan, 2022). Pegawai yang kompeten di kecamatan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan (Dahar, 2022; Retnowati, 2022). Kemampuan mereka dalam mengoperasikan sistem administrasi dengan baik merupakan fondasi utama untuk menjalankan proses pelayanan yang efektif dan efisien (Djazilan, 2022; Infante, 2022). Dengan pemahaman yang mendalam tentang prosedur administrasi, pegawai dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia, mengurangi kesalahan, dan mempercepat penyelesaian tugas-tugas administratif (Darmawan, 2010; Arifin et al., 2017; Hariani, 2023). Selain itu, pegawai kecamatan yang kompeten tentu memiliki pemahaman yang baik terkait apa yang dibutuhkan dan yang menjadi harapan masyarakat karena hal tersebut menjadi kunci bahwa layanan yang diberikan memang

mengedepankan kepuasan publik. Dengan pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kebutuhan masyarakat di wilayahnya, pegawai dapat merancang program dan kegiatan yang relevan, serta menyesuaikan pelayanan yang diberikan dengan harapan dan kebutuhan yang spesifik. Mereka dapat mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat dan meresponnya dengan solusi yang tepat.

Penerapan teknologi informasi juga memiliki dampak signifikan terhadap pelayanan publik. Kecepatan proses administrasi dapat terwujud lebih akurat dan terbuka akibat ketepatan dan efisiensi dari teknologi informasi (Jamaluddin et al., 2013; Mardikaningsih et al., 2015). Teknologi informasi mampu memberikan perubahan yang nyata terhadap proses administrasi (Mahyanalia et al., 2017; Djazilan, 2021; Masnawati& Kurniawan, 2023). Ini akan mempermudah dan mempercepat proses kerja (Wahyudi et al., 2021; Lestari, 2022; Putra et al., 2022). Proses kerja yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga dapat digantikan dengan sistem yang otomatis dan efektif (Putra & Darmawan, 2022). Hal ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga mengurangi kesalahan manusia yang mungkin terjadi (Kemarauwana, 2020; Werdati et al., 2020; Sigit& Al Hakim, 2022). Penerapan teknologi informasi dapat mencakup penggunaan sistem basis data, aplikasi

e-government, layanan online, dan sebagainya (Munir et al., 2022; Darmawan et al., 2023). Pemanfaatan teknologi informasi oleh kecamatan memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan dampak positif pada pelayanan publik. Melalui penggunaan teknologi informasi yang tepat, berbagai proses administrasi di kecamatan dapat disederhanakan, dipercepat, dan ditingkatkan. Penggunaan teknologi informasi juga dapat memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif antara kecamatan dan masyarakat. Dengan adanya website resmi, media sosial, atau sistem pesan elektronik, kecamatan dapat memberikan informasi terkini kepada masyarakat, mempublikasikan kebijakan atau program terbaru, dan menjawab pertanyaan atau masukan masyarakat dengan cepat. Hal ini menciptakan saluran komunikasi dua arah yang lebih baik antara kecamatan dan masyarakat, memperkuat partisipasi publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan menggunakan teknologi informasi, kecamatan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan manusia, dan layanan publik yang diperlukan masyarakat menjadi lebih mudah untuk diakses.

Penulis menilai perlu untuk mengamati peran kompetensi pegawai kecamatan dan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Ini mungkin akan menentukan kepuasan publik di tingkat kecamatan. Dengan

demikian, tujuan dari penelitiannya adalah agar celah dari pengetahuan tersebut dapat terisi dan pengaruh kompetensi pegawai kecamatan dan penerapan teknologi informasi terhadap kepuasan publik dapat dijelaskan. Beberapa faktor yang telah dipahami dengan baik, maka langkah-langkah yang tepat dapat diambil oleh pemerintah daerah sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan dan yang menjadi harapan masyarakat dapat terpenuhi.

## **METODE**

Dua variabel bebas dan satu variabel terikat akan dilibatkan untuk kepentingan studi asosiatifnya. Ada 50 responden yang dilibatkan di studi ini. Teknik pengambilan sampel secara accidental sampling dan diambil dalam tiga hari kunjungan ke kecamatan. Responden adalah penduduk di salah satu kecamatan di Surabaya yang akan menilai kinerja kecamatan melalui kompetensi pegawai dan penerapan teknologi informasi serta terwujud dalam bentuk kepuasan publik. Penduduk tersebut diharapkan dapat membantu pengumpulan data primernya dengan cara menjawab kuesioner yang telah disediakan. Isi dari pertanyaan pada kuesioner tentu telah disesuaikan dengan komponen yang dimiliki oleh variabel kompetensi pegawai, teknologi informasi dan kepuasan publik. Ini bermaksud agar sekumpulan pertanyaannya lebih terarah dan responden tidak kesulitan untuk menjawabnya.

Kompetensi pegawai diukur berdasarkan kemampuan menyelesaikan tugas, kemampuan bekerja sama, adaptif terhadap perubahan, kemampuan berkomunikasi, menjunjung tinggi moralitas (Hellriegel & Slocum, 2011).

Teknologi informasi terdiri dari teknologi yang dimanfaatkan berkualitas, kualitas dari informasi yang disebarluaskan, mudah digunakan, memberikan rasa puas, memberikan manfaat bagi pemgunaanya (Delone & McLean, 1992).

Kepuasan publik meliputi pemenuhan harapan, ketepatan penyelesaian keluhan, terdapat penawaran produk berkualitas, pengalaman dari layanan secara keseluruhan (Zhong & Duan, 2018).

Alat analisis adalah regresi linier berganda. Data penelitian tersebut akan diukur dengan memanfaatkan skala Likert dengan skor dari 1 sampai 5. Hasilnya juga akan dijelaskan secara runut mulai dari hasil profil responden dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas data, normalitas data dan autokorelasi yang mewakili hasil asumsi klasik, uji t, uji F hingga yang terakhir adalah koefisien determinasi. Semua hasil tersebut diperoleh dengan pemanfaatan suatu aplikasi yang disebut dengan SPSS dan peneliti memilih SPSS versi 26.

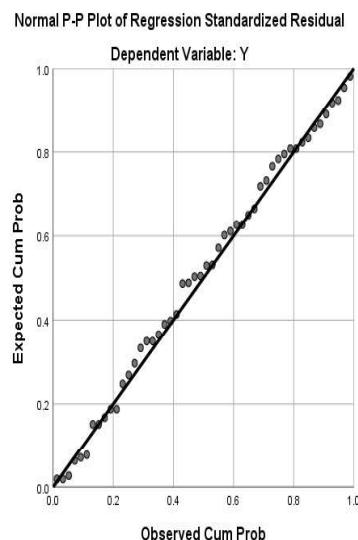
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, terdapat 50 responden yang terlibat. Profil

responden mencakup persentase jenis kelamin, rentang usia, pekerjaan, dan status perkawinan mereka. Berikut adalah deskripsi profil responden secara keseluruhan dalam persentase. Berdasarkan jenis kelamin ada 40% (20 responden) laki-laki dan perempuan sebanyak 60% (30 responden). Pada kelompok rentang usia 20-30 tahun sebanyak 22% (11 responden); 31-40 tahun: 28% (14 responden); 41-50 tahun: 26% (13 responden); 51-60 tahun: 16% (8 responden); dan lebih dari 60 tahun: 8% (4 responden). Berdasarkan pekerjaan didominasi oleh wiraswasta: 22% (11 responden); guru: 16% (8 responden); karyawan swasta: 34% (17 responden); mahasiswa: 10% (5 responden); dan PNS: 18% (9 responden). Berdasarkan status ada 56% (28 responden) yang menikah dan belum menikah: 44% (22 responden).

Uraian singkat dari profil penduduk menunjukkan bahwa penduduk dari salah satu kecamatan di Surabaya memang bersedia untuk terlibat dalam penelitian ini karena telah menjawab pertanyaan dengan jujur dan sesuai instruksi yang diberikan. Ini tentu memberikan kemudahan untuk uji instrumen penelitian (validitas, reliabilitas) yang harus bernilai lebih dari 0,30 agar termasuk instrumen penelitian yang valid. Dari ketentuan tersebut, maka instrumen penelitian untuk variabel kompetensi pegawai, teknologi informasi dan kepuasan publik memberikan hasil yang valid karena

nilai diatas 0,30 telah dicapai oleh corrected item total correlationnya. Selanjutnya hasil alpha cronbach yang merupakan teknik untuk mengetahui instrumen penelitian yang reliabel juga ditetapkan bahwa nilai tersebut harus lebih dari 0,60. Variabel kompetensi pegawai memiliki nilai 0,873; variabel teknologi informasi nilainya 0,861; variabel kepuasan publik mencapai 0,853. Berdasarkan dua variabel bebasnya, yaitu kompetensi pegawai dan teknologi informasi serta satu variabel terikatnya yaitu kepuasan publik, maka reliabilitas yang dicapai termasuk reliabel. Dilanjutkan dengan uji asumsi klasik berdasarkan keterlibatan dari uji normalitas data dan uji autokorelasi.



**Gambar 1. Uji Nrmalitas**

Sumber : output SPSS.

Pengamatan yang dilakukan berdasarkan normal P-Plot of Regression Standardized Residual akan mengungkapkan bahwa data penelitian ini memang terdistribusi dengan normal. Itu artinya sesuai gambar 1 memang memperlihatkan bahwa tepat di bagian garis diagonal terdapat titik-titik yang menuju garis

diagonalnya dan letak titiknya juga berdekatan. Autokorelasi dibuktikan melalui Durbin Watson berdasarkan ketentuan -2 sampai 2. Nilai DW yang ada di studi ini sebesar 1.512 sehingga dapat menjelaskan memang tidak terdapat permasalahan yang mengganggu autokorelasinya.

**Tabel 1. Uji Regresi Linear Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	24.687	4.020		6.141	.000
X.1	2.427	.600	.368	4.046	.000
X.2	3.410	.506	.612	6.733	.000

Sumber : output SPSS

Model persamaan yang terbentuk untuk memprediksi kepuasan publik berdasarkan kompetensi pegawai dan teknologi informasi adalah  $Y = 24.687 + 2.427 X_1 + 3.410 X_2 + e$ . Selain itu, berdasarkan tabel coefficientsa sebagaimana yang ada pada tabel 1 terdapat nilai signifikansi untuk kompetensi pegawai yang bernilai 0,000 dan ini sama juga dengan teknologi informasi yang memiliki nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan tercapainya signifikansi sebesar itu, maka dapat dijelaskan bahwa kompetensi pegawai dan teknologi informasi memiliki peran terhadap terwujudnya kepuasan publik secara

signifikan. Ini karena besarnya signifikansi adalah kurang dari 0,05. Dilihat dari setiap koefisien yang dimiliki variabel bebasnya menunjukkan bahwa diantara kompetensi pegawai dan teknologi informasi ternyata teknologi informasi memiliki nilai yang lebih besar, yaitu 3.410 dibandingkan nilai koefisien dari kompetensi pegawai sebesar 2.427. Ini dapat memberikan pemahaman bahwa penduduk yang terlibat sebagai responden meyakini bahwa dengan adanya teknologi informasi akan memudahkan setiap bentuk pelayanan publik sehingga memberikan kepuasan pada penduduknya.

**Tabel 2. Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1382.614	2	691.307	43.329	.000b
	Residual	749.886	47	15.955		
	Total	2132.500	49			

Sumber: output SPSS

Nilai F-hitung sesuai tabel 2 adalah 43.329 dan terdapat nilai 0,000 yang menjadi nilai signifikansinya. Jika diartikan, maka kompetensi pegawai dan teknologi informasi

memang berperan secara bersama-sama kepada kepuasan publik secara signifikan. Ini disebabkan karena hasil signifikansi yang memperlihatkan lebih rendah dari 0,05.

**Tabel 3. Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	RSquare	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.805a	.648	.633	3.994	1.512

Sumber : output SPSS

Keterkaitan yang terbentuk diantara variabel kompetensi pegawai, teknologi informasi dan kepuasan publik sangat kuat karena terdapat nilai yang mencapai 80,5%. Dapat juga dinyatakan bahwa kepuasan publik dapat mencapai persentase 64,8% berdasarkan kontribusi dari kompetensi pegawai dan teknologi informasi. Selain itu, bila ingin menambahkan beberapa variabel bebas yang lain tentu masih dapat dilakukan, hanya saja persentase yang dikontribusikan sesuai yang tersisa, yaitu 35,2%.

Kompetensi pegawai di kecamatan terbukti memiliki peran mewujudkan kepuasan publik. Ini

sesuai dengan temuan Darmawan et al. (2021). Secara keseluruhan, kompetensi pegawai kecamatan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bagi kecamatan, jika pegawai yang dimiliki memang kompeten tentu layanan yang lebih baik dapat diberikan oleh kecamatan, kebutuhan masyarakat dapat direspon dengan efektif dan diantara pemerintah daerah dan masyarakat tentu dapat menjalin relasi yang positif. Upaya untuk meningkatkan kompetensi pegawai kecamatan melalui pelatihan, pengembangan, dan pemantauan kinerja akan menjadi investasi yang berharga untuk mencapai pelayanan

publik yang unggul dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Penerapan teknologi informasi juga terbukti memberikan dampak terhadap kepuasan publik. Berdasarkan temuan penelitian dari Verdegem dan Verleye (2009); Falco dan Kleinhans (2018); Imran et al. (2019) turut mendukungnya. Secara keseluruhan, penerapan teknologi informasi oleh kecamatan memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan manusia, dan layanan publik yang akan diperoleh masyarakat dapat diakses dengan mudah. Dengan adopsi yang tepat, teknologi informasi dapat menjadi alat yang kuat dalam memperbaiki pelayanan publik di kecamatan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan terpercaya. Selain itu, melalui teknologi informasi maka dapat mendukung cakupan informasi layanan publik yang lebih lengkap, berkualitas dan real time sehingga masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik terkait hal tersebut. Bahkan masyarakat dapat mengambil keputusan dengan lebih bijak ketika menggunakannya. Untuk itu tim manajemen yang berkepentingan memiliki tanggung jawab untuk menjaga serta mengembangkan daya saing teknologi informasi yang telah diterapkan **SIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai kecamatan

dan penerapan teknologi informasi terhadap kepuasan publik. Kompetensi pegawai kecamatan yang tinggi dan penerapan teknologi informasi yang baik berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan publik di kecamatan yang bersangkutan. Adanya pegawai kecamatan yang memiliki kompetensi yang baik dan teknologi informasi diterapkan dengan efektif menyebabkan tingkat kepuasan publik terhadap kinerja kecamatan akan meningkat.

Bagi pemerintah daerah, pemahaman yang lebih penting dapat diperoleh dari hasil penelitian ini sehingga nantinya dapat mengupayakan kualitas pelayanan publik yang semakin baik berdasarkan kompetensi pegawai dan penerapan teknologi informasi di kecamatan yang juga semakin diperkuat.

Saran yang dapat direkomendasikan sesuai hasil penelitiannya. Pemerintah daerah perlu memberikan perhatian khusus dalam meningkatkan kompetensi pegawai kecamatan. Pelatihan dan pengembangan keterampilan yang relevan harus diselenggarakan secara teratur untuk memperkuat pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Ini dapat dimulai dengan pelatihan dalam jangka panjang, ada pengembangan kompetensi yang terprogram dan di kecamatan tersebut untuk sumber daya manusianya dalam hal kualitas harus ditingkatkan.

Pemerintah daerah perlu menginvestasikan lebih banyak sumber daya dalam pengembangan dan penerapan teknologi informasi di kecamatan. Sistem administrasi dan layanan publik yang didukung oleh teknologi informasi yang canggih dapat mempercepat proses, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat. Perlu dilakukan peninjauan dan evaluasi terhadap infrastruktur teknologi informasi yang ada serta mengadopsi solusi teknologi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan kecamatan.

Pemerintah daerah perlu melakukan monitoring dan evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja kecamatan dalam memberikan pelayanan publik. Evaluasi rutin terhadap kompetensi pegawai, penerapan teknologi informasi, dan kepuasan publik harus dilakukan untuk mengidentifikasi kekurangan, menganalisis tren, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Dengan melakukan evaluasi yang sistematis, pemerintah daerah dapat secara proaktif meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi harapan masyarakat.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di kecamatan dapat meningkat secara signifikan, masyarakat merasa lebih puas dengan kinerja kecamatan, dan relasi yang terjalin diantara pemerintah daerah dan masyarakat terkait pelaksanaan tugas serta

tanggung jawab administrasi pemerintahan dapat terwujud.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, S. R. Mardikaningsih & Y. R. Al Hakim. 2017. Pengaruh Kedisiplinan, Kompetensi, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan, Management & Accounting Research Journal, 2(1), 43-50.
- Dahar, D. 2022. The Influence of Compensation and Work Environment on the Performance of Sub-District Employees, International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 1(1), 28 – 32.
- Darmawan, D. 2010. Pengaruh Kompetensi Kerja, Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kompensasi terhadap Loyalitas Kerja, Jurnal Ilmu Sosial, 4(2), 63-76.
- Darmawan, D. 2014. Pengaruh Kompetensi dan Semangat Kerja terhadap Prestasi Kerja Guru, Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Indonesia, 1(1), 1-14.
- Darmawan, D., E. A. Sinambela, Nur Ika Mauliyah. 2016. The Effect of Competence, Independence and Workload on Audit Quality, JARES, 1(2), 47 – 57.
- Darmawan, D., R. Mardikaningsih., S. Arifin., E. A. Sinambela., A. R. Putra. 2021. Studi tentang Peranan Variabel Kompetensi, Penilaian Kinerja, dan Kondisi

- Kerja terhadap Perwujudan Kepuasan Kerja Guru. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 9(2), 516-530.
- Darmawan, D., F. Issalillah, R.K. Khayru, A.R.A. Herdiyana, A.R. Putra, R. Mardikaningsih & E.A. Sinambela. 2022. BPJS Patients Satisfaction Analysis Towards Service Quality of Public Health Center in Surabaya. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 124-131.
- Darmawan, D. et al. 2023. Wirausaha bidang teknologi: peluang dan ide-ide bisnis menggunakan teknologi informasi, Sonpedia Publishing Indonesia
- Delone, W.H., & E.R. McLean. 1992. Information Systems Success: the quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- Djaelani, M. & D. Darmawan. 2016. Studi Tentang Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) serta Kompetensi Lintas Budaya terhadap Kinerja Pekerja Konstruksi, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 11-17.
- Djazilan, M. S. & D. Darmawan. 2021. The Effect of Religiosity and Technology Support on Trust in Sharia Banking in Surabaya, *Journal of Science, Technology and Society*, 2(2), 7-18.
- Djazilan, M.S. & D. Darmawan. 2022. Kajian Tentang Innovative Behaviour Ditinjau Dari Knowledge Sharing Dan Keadilan Organisasi, *Jurnal Baruna Horizon*, 5(2), 78-87.
- Falco, E., & R. Kleinhans. 2018. Beyond Technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement. *International Journal of Information Management*, 40(1), 17–20.
- Hariani, M. 2023. Unleasing Organizational Commitment: Unravelling the Impact of Contract Worker Competence, Leadership, and Organizational Culture, *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 3(1), 11–16.
- Hellriegel, D., & J.W., Jr. Slocum. 2011. *Organizational Behavior*, Southwest Cengage Learning, Mason
- Idris, N. H., Budiyanto& D. Darmawan. 2004. Pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, Interaksi Sosial dan Regulasi Diri terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 4(1), 17-30.
- Imran, M., S.N.B.A. Hamid, A. Aziz, & W. Hameed. 2019. The Contributing Factors Towards e-Logistic Customer Satisfaction: a mediating role of information Technology. *Uncertain Supply Chain Management*, 7(1), 63-72.
- Infante, A. & D. Darmawan. 2022. Women in Human Resource Management Practice, *Journal of Social Science Studies*, 2(1), 27-30.

- Ismaya, B., S. Sutrisno, D. Darmawan, J. Jahroni & N. Kholis. 2023. Strategy for Leadership: How Principals of Successful Schools Improve Education Quality. Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 7(1), 247-259.
- Issalillah, F., R. K. Khayru., D. Darmawan & M. W. Amri. 2021. Hubungan Modal Sosial, Modal Psikologi, Modal Diri Karyawan dan Stres Kerja. Jurnal Baruna Horizon, 4(2), 84-88.
- Jamaluddin, A., L. C. Hoe, A. A. Mohamed, D. Darmawan, A.T. Hannan, M. Ismail & N. Ahmad. 2013. Human resource management implications of technology-based organizational forms. Academy of Management Journal, 23(2), 83-94.
- Kemarauwana, M. & D. Darmawan. 2020. Perceived Ease of Use Contribution to Behavioral Intention in Digital Payment, Journal of Science, Technology and Society, 1(1), 1-4.
- Khayru, R.K. & F. Issalillah. 2022. Service Quality and Patient Satisfaction of Public Health Care, International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 1(1), 20 – 23.
- Lestari, U.P. & E.A. Sinambela. 2022. Information Technology Utilization and the Role of Improving Taxpayer Compliance, Bulletin of Science, Technology and Society, 1(2), 11-13.
- Mahyanalia, R., K. S. Siagian, D. Darmawan, A. Gunawan & S. Arum. 2017. Job Insecurity and an Integrative Review for Future Research, Journal of Management, 43(6), 1911–1939.
- Mardikaningsih, R., A. Gunawan, D. Darmawan & A. Karina. 2015. Manajemen, Teknologi, dan Bisnis, Addar Press, Jakarta.
- Mardikaningsih, R., E.A. Sinambela & V. Mendrika. 2022. Peran Motivasi Kerja, Kompetensi, dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Guru. Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS) 4 (1), 250-255.
- Masnawati, E. & Y. Kurniawan. 2023. Empowering Minds: Unraveling the Impact of Information Technology and Technological Integration in Academic Environments on Learning Outcomes, International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 3(1), 17–20.
- Munir, M., M. Djaelani, & R. Ali. 2022. Information Technology and Repositioning of Human Resource Management Functions, Journal of Social Science Studies, 2(2), 50 – 55.
- Munir, M., S. Arifin, D. Darmawan, F. Issalillah & R. K. Khayru. 2022. Pengaruh Motivasi Kerja, Religiusitas, Kepemimpinan Dan Lingkungan Terhadap Kinerja

- Karyawan, Jurnal Baruna Horizon, 5(2), 88-99.
- Purnamasari, E., S. Arum, A. Muis & D. Darmawan. 2021. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja melalui Keterikatan Kerja. Jurnal Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan, 1(2), 183–196.
- Putra, A.R. & D. Darmawan. 2022. Competitive Advantage of MSMEs in Terms of Technology Orientation and Entrepreneurship Competence, International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 2(1), 15–20.
- Putra, A. R., T. S. Anjanarko, E. Ernawati, & N. Masithoh. 2022. Development of Employee Work Productivity Through Support of Work Facilities and Management Information Systems, International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 2(3), 19–23.
- Radjawane, L.E. & D. Darmawan. 2022. Construction Project Worker Satisfaction Reviewing from the Role of the Work Environment and Leadership, International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 1(3), 36–40.
- Retnowati, E. & D. Darmawan. 2022. Peningkatan Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Sikap Kerja Dan Penegakan Keadilan Organisasi, Arbitrase: Jurnal Ekonomi dan Akuntansi, 3(2), 219-226.
- Retnowati, E. & D. Darmawan. 2022. Efforts to Increase Employee Performance Through Quality of Work Life and Strengthening Self-Efficiency. Journal of Science, Technology and Society, 3(2), 8–14.
- Sigita, D. S. & Y. R. Al Hakim. 2022. The Effect of Service Quality, Digital Marketing and Brand Image on Customer Satisfaction, Studi Ilmu Sosial Indonesia, 2(2), 59-72.
- Sinambela, E. A. 2020. Pengaruh Pendidikan, Kompetensi dan Pengalaman Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Jurnal Baruna Horizon, 3 (2), 277-285.
- Sinambela, E. A., R. Mardikaningsih, S. Arifin, & H. D. Ayu. 2020. Development of Self Competence and Supervision to Achieve Professionalism, Journal of Islamic Economics Perspectives, 1(2), 33-42.
- Sinambela, E. A., & D. Darmawan. 2022. Peran Integritas dan Kompetensi terhadap Kualitas Audit. Reliable Accounting Journal, 1(2), 8-15.
- Verdegem, P., & G. Verleye. 2009. User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. Government information quarterly, 26(3), 487-497.

- Wahyudi, W., R. N. K. Kabalmay, & M. W. Amri. 2021. Big Data and New Things in Social Life, Studi Ilmu Sosial Indonesia, 1(1), 1-12.
- Werdati, F., D. Darmawan & N. R. Solihah. 2020. The Role of Remuneration Contribution and Social Support in Organizational Life to Build Work Engagement, Journal of Islamic Economics Perspectives, 1(2), 20-32.
- Zhong, Z., & Y. Duan. 2018. Empirical Study on the Evaluation Model of Public Satisfaction with Typhoon Disaster Information Disclosure: A case from China. *Kybernetes*, 47(9), 1704–1720.