

**PENGARUH TEKNOLOGI PADA PELAYANAN
KELURAHAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KELURAHAN SETERIO
KECAMATAN BANYUASIN III KABUPATEN
BANYUASIN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun Oleh :

SELLA LUKITO

21612010036

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH TEKNOLOGI PADA PELAYANAN KELURAHAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN SETERIO
KECAMATAN BANYUASIN III KABUPATEN BANYUASIN**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

NAMA : SELLA LUKITO

NIM : 21612010036

Skripsi ini telah disetujui dan di sahkan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 17 Juli 2025

Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal S.E., M.Sc., Ph.D
NUPTK. 4247755656130133

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi dalam pelayanan kelurahan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Seterio, Kecamatan Banyuasin III, Kabupaten Banyuasin. Di era digitalisasi saat ini, pemanfaatan teknologi menjadi salah satu kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 89 responden masyarakat yang berusia 17–45 tahun dan pernah menerima pelayanan secara langsung di kantor kelurahan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan program SPSS dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi dalam pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi $< 0,001$ dan analisis regresi sederhana dengan nilai positif sebesar 0,381. Artinya, sebesar 38.1% dalam satu satuan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel teknologi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin optimal penggunaan teknologi oleh aparatur kelurahan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Kata Kunci: Teknologi, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Kelurahan Seterio

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of technology utilization in urban village services on community satisfaction in Seterio Urban Village, Banyuasin III District, Banyuasin Regency. In the digital era, technology plays a key role in creating effective and efficient public services. This research employs a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to 89 respondents aged 17–45 who have received direct services at the urban village office. The sampling technique used is purposive sampling. Data analysis was conducted with the help of SPSS through validity tests, reliability tests, simple linear regression, t-tests, and the coefficient of determination (R^2). The results show that technology in public service has a significant influence on community satisfaction, with a significance value of < 0.001 and a positive regression coefficient of 0.381. This means that technology utilization explains 38.1% of the variance in community satisfaction, while the remaining is influenced by other factors. Therefore, the more optimal the use of technology by urban village officials, the higher the level of public satisfaction with the services provided.

Keywords: *Technology, Public Service, Community Satisfaction, Seterio Urban Village*