

EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN SURAT KETERANGAN DI KANTOR KELURAHAN BATU

Effectiveness of the Implementation of E-Government on the Quality of Public Services in Certificate Services at the Batu Village Office

Rezki Fitriah Ananda Aziz^{1*}

Hj. Nurjannah Nonci²

Muh. Akbar Ali³

* 1-3 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan, Indonesia

*email:

rezkifitriahanandaaziz@gmail.com

Lisensi:CC-BY 

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan *E-Government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memperoleh pelayanan pembuatan surat keterangan selama 2 bulan penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis deskriptif, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, koefisien determinan, dan uji t dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu. Hal ini dibuktikan nilai t hitung sebesar 17,096 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis diterima. Hasil koefisien determinan menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,913 yang berarti bahwa sebesar 91,3% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh penerapan *E-Government*, sedangkan sisanya sebesar 8,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, penerapan *E-Government* terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, efisiensi, serta peningkatan responsivitas aparatur kepada masyarakat.

Kata Kunci:

E-Government,
Efektivitas,
Kualitas Pelayanan Publik,
Pelayanan Surat Keterangan.

Keywords:

E-Government,
Effectiveness,
Public Service Quality,
Certificate Service.

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of e-government implementation in improving the quality of public services in the issuance of certificates at the Batu Village Office. This research employed a quantitative method with a survey approach. The population consisted of community members who received certificate issuance services at the Batu Village Office. The sampling technique used was saturated sampling involving 30 respondents. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, normality tests, simple linear regression analysis, coefficient of determination (R^2), and t-tests with the assistance of SPSS software. The results showed that the implementation of e-government had a positive and significant effect on the quality of public services in the issuance of certificates at the Batu Village Office. This was evidenced by a t-value of 17.096 and a significance value of 0.000, which was lower than 0.05, indicating that the research hypothesis was accepted. The coefficient of determination analysis showed an *R Square* value of 0.913, meaning that 91.3% of the variation in public service quality was influenced by the implementation of e-government, while the remaining 8.7% was influenced by other factors outside this study. Therefore, the implementation of e-government has proven to be effective in improving public service quality through easier access to information, faster service delivery, greater efficiency, and increased responsiveness of government officials to the community.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada aspek pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, efektif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta memperkuat legitimasi penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui penerapan *Electronic Government (E-Government)*.

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut (Indrajit, 2002), penerapan *E-Government* memungkinkan pemerintah menyederhanakan proses pelayanan, mempercepat penyampaian informasi, serta meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, digitalisasi pelayanan publik dapat mengurangi prosedur birokrasi yang berbelit dan meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Dengan demikian, *E-Government* dipandang sebagai salah satu instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kemampuan pemerintah memberikan layanan sesuai prosedur, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. (Dwiyanto, 2006) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui indikator efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tujuan utama penerapan *E-Government* karena teknologi informasi mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan yang lebih cepat, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pada tingkat pemerintahan kelurahan, pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling sering diakses oleh masyarakat. Salah satu layanan yang memiliki intensitas penggunaan tinggi adalah pelayanan pembuatan surat keterangan. Pelayanan ini berkaitan dengan berbagai kebutuhan administratif masyarakat, seperti pengurusan bantuan sosial, administrasi kependudukan, kegiatan usaha, maupun keperluan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada pembuatan surat keterangan menjadi aspek penting yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah kelurahan.

Kantor Kelurahan Batu telah memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanan administrasi melalui penyampaian informasi dan komunikasi digital kepada masyarakat. Namun demikian, penerapan *E-Government* pada pelayanan pembuatan surat keterangan masih berada pada tahap yang relatif sederhana dan belum sepenuhnya terintegrasi. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana efektivitas penerapan *E-Government* mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Beberapa aspek pelayanan seperti efisiensi proses, transparansi informasi, akuntabilitas administrasi, responsivitas aparatur, serta partisipasi masyarakat masih memerlukan pengukuran secara empiris untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Janssen & van der Voort, 2020) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pemerintahan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik

melalui integrasi layanan, efisiensi birokrasi, dan peningkatan akses informasi. Penelitian (Wirtz & Piehler, 2016) juga menunjukkan bahwa digitalisasi pemerintahan mampu meningkatkan transparansi, responsivitas, dan kualitas layanan publik (Prasetyo, Adnan, & Darmawan, 2023) menyatakan bahwa penerapan E-Government yang didukung oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada instansi pemerintahan yang telah memiliki sistem digital yang lebih berkembang, sehingga kajian mengenai efektivitas penerapan E-Government pada pelayanan administrasi di tingkat kelurahan masih relatif terbatas.

Meskipun berbagai penelitian telah membuktikan bahwa E-Government berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, sebagian besar penelitian dilakukan pada pemerintah daerah, dinas, maupun instansi yang telah memiliki sistem pelayanan digital terintegrasi. Penelitian mengenai efektivitas E-Government pada pelayanan administrasi dasar di tingkat kelurahan, khususnya pelayanan surat keterangan, masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan (research gap) tersebut dengan menganalisis pengaruh efektivitas penerapan E-Government terhadap kualitas pelayanan publik pada pelayanan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu. Kebaruan penelitian terletak pada konteks penelitian di tingkat pemerintahan kelurahan yang masih berada pada tahap awal digitalisasi pelayanan, sehingga memberikan bukti empiris mengenai efektivitas implementasi E-Government pada unit pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Alat dan Bahan

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Batu pada bulan Februari hingga Maret 2026. Alat yang digunakan dalam penelitian meliputi laptop untuk pengolahan data, perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) sebagai alat analisis statistik, telepon genggam untuk dokumentasi, serta lembar kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Bahan penelitian berupa data primer yang diperoleh dari jawaban responden terhadap kuesioner penelitian dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen pelayanan administrasi surat keterangan, arsip kantor kelurahan, serta literatur yang relevan dengan penelitian.

Metode Pelaksanaan

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif untuk menjelaskan pengaruh efektivitas penerapan E-Government terhadap kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan administrasi surat keterangan selama periode Februari–Maret 2026 sebanyak 30 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh (total sampling), sehingga seluruh populasi dijadikan responden penelitian.

Pelaksanaan penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut.

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dilakukan dengan menyusun instrumen penelitian berdasarkan indikator efektivitas penerapan E-Government yang meliputi informasi, interaksi, transaksi, dan integrasi, serta indikator kualitas pelayanan publik yang meliputi efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat. Selain itu dilakukan pengurusan izin penelitian dan penyiapan dokumen pendukung penelitian.

2. Tahap Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang pernah menerima pelayanan administrasi surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu. Selain kuesioner, pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap proses pelayanan administrasi serta dokumentasi berupa arsip dan dokumen pelayanan yang relevan dengan penelitian.

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas instrumen, analisis statistik deskriptif, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, serta uji hipotesis (uji t) untuk mengetahui pengaruh efektivitas penerapan E-Government terhadap kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu.

4. Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dilakukan dengan menginterpretasikan hasil analisis data dan menarik kesimpulan berdasarkan temuan penelitian untuk menjawab tujuan penelitian mengenai pengaruh efektivitas penerapan E-Government terhadap kualitas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Tabel I. Hasil Uji Validitas Variabel X

No.	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	P1	0,687	0,361	Valid
2.	P2	0,814	0,361	Valid
3.	P3	0,721	0,361	Valid
4.	P4	0,756	0,361	Valid
5.	P5	0,689	0,361	Valid
6.	P6	0,744	0,361	Valid
7.	P7	0,798	0,361	Valid
8.	P8	0,732	0,361	Valid
9.	P9	0,705	0,361	Valid
10.	P10	0,771	0,361	Valid
11.	P11	0,682	0,361	Valid
12.	P12	0,746	0,361	Valid

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan pada variabel E-Government memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,361), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel II. Hasil Uji Validitas Variabel Y

No.	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	PI3	0,694	0,361	Valid
2.	PI4	0,781	0,361	Valid
3.	PI5	0,719	0,361	Valid
4.	PI6	0,755	0,361	Valid
5.	PI7	0,802	0,361	Valid
6.	PI8	0,733	0,361	Valid
7.	PI9	0,748	0,361	Valid
8.	P20	0,690	0,361	Valid
9.	P21	0,774	0,361	Valid
10.	P22	0,721	0,361	Valid
11.	P23	0,786	0,361	Valid
12.	P24	0,739	0,361	Valid

Sumber: Output SPSS, 2026

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan publik memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,361). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Tabel III. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Efektivitas Penerapan E- Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik	0,972	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,972. Nilai tersebut lebih besar dari standar reliabilitas yaitu 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel IV. Hasil Analisis Deskriptif Variabel E-Government

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)	Kategori
1.	Informasi	352	450	78,22	Baik
2.	Interaksi	355	450	78,89	Baik
3.	Transaksi	340	450	75,56	Baik
4.	Integrasi	345	450	76,67	Baik
Total	E-Government	1392	1800	77,33	Baik

Sumber: Output SPSS, 2026.

Berdasarkan tabel IV, indikator interaksi memperoleh nilai persentase tertinggi sebesar 78,89 %, sedangkan indikator transaksi memperoleh nilai persentase terendah sebesar 75,56 %. Secara keseluruhan variabel E-Government memperoleh skor aktual sebesar 1392 dari skor ideal sebesar 1800 dengan persentase 77,33 % yang berada pada kategori

baik. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan E-Government pada pelayanan pembuatan surat keterangan di kantor Kelurahan Batu telah berjalan dengan baik menurut persepsi responden.

Tabel V. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)	Kategori
1.	Efisiensi	230	300	76,67	Baik
2.	Efektivitas	231	300	77,00	Baik
3.	Transparansi	221	300	73,67	Baik
4.	Akuntabilitas	235	300	78,33	Baik
5.	Responsivitas	220	300	73,33	Baik
6.	Partisipasi Masyarakat	233	300	77,67	Baik
Total	Kualitas Pelayanan Publik	1370	1800	76,11	Baik

Sumber: Output SPSS, 2026.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, indikator akuntabilitas memperoleh nilai persentase tertinggi sebesar 78,33 %, sedangkan indikator responsivitas memperoleh nilai persentase terendah sebesar 73,33 %. Secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan publik memperoleh skor aktual sebesar 1370 dari skor ideal sebesar 1800 dengan persentase sebesar 76,11 % yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu dinilai baik oleh masyarakat sebagai responden penelitian.

Tabel VI. Hasil Uji Normalitas

Metode Uji	Statistik	Sig.	Kriteria	Keterangan
Kolmogorov-Smirnov	0,102	0,200	Sig. >0,05	Normal
Shapiro-Wilk	0,961	0,336	Sig. >0,05	Normal

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode *shapiro-wilk* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,336. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis regresi linear sederhana.

Tabel VII. Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	-1,530	2,814	-	-0,544	0,591
E-Government (X)	1,017	0,059	0,955	17,096	0,000

Sumber: Output SPSS, 2026

Persamaan Regresi

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1,530 + 1,017X$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Pelayanan Publik
- X = Efektivitas Penerapan E-Government

- $a = -1,530$ (konstanta)
- $b = 1,017$ (koefisien regresi)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai konstanta sebesar $-1,530$ dan koefisien regresi variabel efektivitas penerapan E-Government sebesar $1,017$. Persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = -1,530 + 1,017X$. Nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa efektivitas penerapan E-Government memiliki hubungan searah dengan kualitas pelayanan publik. Artinya, setiap peningkatan satu satuan efektivitas penerapan E-Government akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar $1,017$ satuan.

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar $17,096$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000$ yang lebih kecil dari $0,05$. Nilai t hitung sebesar $17,096$ lebih besar daripada t tabel sebesar $2,048$ ($\alpha = 0,05$; $df = 28$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, efektivitas penerapan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada pelayanan pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu. Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat.

Tabel VIII. Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,955	0,913	0,909	2,97088

Sumber: Output SPSS, 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai R sebesar $0,955$ yang menunjukkan hubungan sangat kuat antara efektivitas penerapan E-Government dengan kualitas pelayanan publik. Nilai R Square sebesar $0,913$ menunjukkan bahwa efektivitas penerapan E-Government memberikan pengaruh sebesar $91,3\%$ terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan $8,7\%$ dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan E-Government memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu.

B. Pembahasan

1. Pembahasan Variabel E-Government

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Government pada pelayanan pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu telah memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil kuesioner, indikator informasi memperoleh tanggapan yang cukup baik dari masyarakat karena pemerintah Kelurahan telah menyediakan informasi terkait persyaratan administrasi pelayanan secara lebih mudah diakses. Menurut (Indrajit 2002), E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, dan pihak lain secara efektif, efisien, serta transparan. Indikator interaksi, masyarakat menilai bahwa komunikasi antara aparat Kelurahan dan masyarakat mulai mengalami peningkatan melalui penggunaan media digital seperti WhatsApp maupun media sosial. Hal ini sejalan dengan pendapat

(Nugroho, 2018) yang menyatakan bahwa keberhasilan E-Government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga kemampuan pemerintah dalam membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat.

Indikator transaksi menunjukkan bahwa sebagian pelayanan administrasi telah dilakukan dengan bantuan teknologi digital, meskipun masih terdapat proses manual pada tahap tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi *E-Government* belum sepenuhnya optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Government telah membantu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi. Temuan ini sejalan dengan (Mergel, Edelman, & Haug, 2019) yang menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor publik bertujuan meningkatkan efisiensi organisasi, kualitas layanan, dan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Government mampu mendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi yang mempercepat proses administrasi dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sundari & Sartika, 2025) yang menjelaskan bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) berperan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik melalui penguatan tata kelola digital pemerintah.

2. Pembahasan Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan E-Government memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Batu. Pada indikator efisiensi, masyarakat menilai bahwa penggunaan teknologi membantu mempercepat proses pelayanan administrasi sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dibandingkan sebelumnya. Indikator efektivitas menunjukkan bahwa pelayanan menjadi lebih tepat sasaran karena informasi dan prosedur pelayanan lebih mudah dipahami masyarakat. Menurut (Agus Dwiyanto, 2015), kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Pada indikator transparansi, penggunaan teknologi digital telah mengubah pola pelayanan dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis elektronik. Perubahan tersebut menunjukkan adanya upaya modernisasi pelayanan publik di tingkat Kelurahan. Indikator akuntabilitas menunjukkan bahwa pelayanan menjadi lebih transparan karena masyarakat dapat mengetahui prosedur dan persyaratan pelayanan secara terbuka. Hal ini sesuai dengan pendapat (Sedarmayanti, 2012), yang menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Selanjutnya pada indikator responsivitas, aparat Kelurahan dinilai cukup cepat dalam merespons kebutuhan masyarakat, walaupun masih terdapat beberapa kendala teknis. Kualitas pelayanan publik pada era digital tidak hanya ditentukan oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh kemudahan akses, kejelasan informasi, serta kemampuan sistem pelayanan dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Temuan penelitian ini juga didukung oleh (Janssen & van der Voort, 2020) yang menjelaskan bahwa transformasi digital dalam sektor publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan akses informasi, dan penguatan respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi digital yang mendukung kemudahan akses layanan dan percepatan proses administrasi. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi menjadi salah

satu instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada masyarakat. Pada indikator partisipasi masyarakat, masyarakat mulai terlibat dalam memberikan masukan terhadap pelayanan melalui media digital maupun komunikasi langsung dengan aparat Kelurahan.

3. Analisis Pengaruh E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,913 yang menunjukkan bahwa efektivitas penerapan E-Government mampu menjelaskan variasi kualitas pelayanan publik sebesar 91,3%, sedangkan sisanya sebesar 8,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 17,096 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu. Pengaruh positif E-Government terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu menciptakan proses pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian (Sophia Yuliantini, Priyo Purnomo, Yuliantini, Purnomo, & Citizens, 2024) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan digital pemerintah berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat melalui aspek konektivitas, interaktivitas, kejelasan informasi, dan kemudahan penggunaan layanan berbasis elektronik. Tingginya pengaruh E-Government terhadap kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah menjadi faktor strategis dalam reformasi administrasi publik. Hasil ini didukung oleh penelitian (Gultom, Khairina, & Salsabila, 2024) yang menyatakan bahwa penerapan E-Government mampu meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat proses pelayanan, memperkuat transparansi, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Temuan penelitian ini mendukung teori (Indrajit, 2002) yang menyatakan bahwa E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memungkinkan terjadinya penyederhanaan proses birokrasi sehingga pelayanan menjadi lebih mudah diakses, lebih cepat, dan lebih akuntabel. Sejalan dengan hal tersebut, (Wirtz & Piehler, 2016) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi E-Government ditentukan oleh kualitas strategi digital pemerintah, integrasi sistem pelayanan, serta kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Prasetyo et al., 2023) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan E-Government berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kemudahan akses layanan, efisiensi proses administrasi, dan kualitas informasi yang diberikan pemerintah. Selain itu, (Ramadhan & Pribadi, 2024) menemukan bahwa kualitas layanan elektronik yang baik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses.

Menurut (Agus Dwiyanto, 2015), kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui inovasi pelayanan yang mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pendapat tersebut diperkuat oleh penelitian (Cahyati, 2023) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan berbasis online mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan aksesibilitas layanan, efisiensi proses pelayanan, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, teori, dan penelitian terdahulu,

dapat disimpulkan bahwa penerapan E-Government merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu. Semakin optimal pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan administrasi, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, Kantor Kelurahan Batu perlu meningkatkan kualitas jaringan internet, mengembangkan sistem pelayanan digital yang lebih terintegrasi, meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan teknologi informasi secara berkelanjutan, serta memperkuat sarana dan prasarana pendukung guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguatan sistem E-Government pada tingkat kelurahan dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperkuat infrastruktur teknologi informasi, meningkatkan kompetensi aparatur, serta mengembangkan sistem pelayanan yang lebih terintegrasi guna mendukung pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah responden yang hanya 30 orang menyebabkan hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Kedua, penelitian hanya dilakukan pada satu kantor kelurahan sehingga belum dapat menggambarkan kondisi penerapan E-Government pada wilayah lain. Ketiga, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum menggali secara mendalam pengalaman dan persepsi masyarakat maupun aparatur terkait pelaksanaan pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode campuran (mixed methods) dengan cakupan wilayah yang lebih luas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan *E-Government* terhadap kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan *E-Government* pada pelayanan pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah mendukung proses pelayanan administrasi melalui kemudahan akses informasi, percepatan pelayanan, dan peningkatan transparansi.
2. Kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu berada pada kategori baik. Masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah memenuhi aspek efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat.
3. Efektivitas penerapan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan di Kantor Kelurahan Batu. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,913 yang berarti efektivitas penerapan *E-Government* mampu menjelaskan kualitas pelayanan publik sebesar 91,3%, sedangkan 8,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Selain itu, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 17,096 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis penelitian diterima.

Dengan demikian, semakin efektif penerapan *E-Government*, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur teknologi informasi, kompetensi aparatur, dan pengembangan sistem pelayanan digital perlu terus dilakukan guna mendukung pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai implementasi *e-government* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah perlu terus mengoptimalkan implementasi *e-government* dengan meningkatkan kualitas sistem layanan digital, khususnya pada aspek kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keandalan sistem agar dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik.
2. Penguatan kapasitas sumber daya manusia aparatur menjadi hal yang penting, sehingga diperlukan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan dalam penggunaan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan berbasis digital.
3. Sosialisasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan agar pemanfaatan layanan *e-government* dapat lebih optimal, terutama dalam meningkatkan literasi digital dan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan online.
4. Perbaikan infrastruktur teknologi informasi, seperti jaringan internet dan sistem server, perlu menjadi perhatian utama agar layanan digital dapat berjalan secara stabil, aman, dan merata di seluruh wilayah.
5. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan pengguna, kualitas sistem informasi, serta keamanan data guna memperoleh hasil kajian yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Cahyati, T. (2023). Improving Public Service Quality through the Development of Online Service Innovations in Public Sector Organizations in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 13, 145–154. <http://ojs.unm.ac.id/iap>
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi*. Andi.
- Janssen, M., & van der Voort, H. (2020). Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID-19 pandemic. *International Journal of Information Management*, 55. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102180>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Nugroho, R. (2018). *Public Policy*. Elex Media Komputindo.
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Darmawan, J. T. (2023). Assessing The Quality and Prioritize Improvements of E-government Using E-govqual and Importance Performance Analysis. *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*. <https://doi.org/10.22219/kinetik.v8i2.1609>

- Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Case Study of the Population Administration Information System (SIAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3), 972–988. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55866>
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Mandar Maju.
- Yuliantini, L. S., & Purnomo, E. P. (2024). The citizens' satisfaction on service quality of mobile government (case study: Wargaku Surabaya application). *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*, 9(1), 89–100. <https://doi.org/10.22219/kinetik.v9i1.1884>
- Sundari, W., & Sartika, I. (2025). Advancing public service quality through Indonesia's electronic-based government system. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia (JIM-ID)*, 4(8). <https://doi.org/10.58471/esaprom.v4i08>
- Wirtz, B. W., & Piehler, R. (2016). E-government strategy process instruments: A conceptualization and measurement. *Information Systems Frontiers*, 18(3), 469–487. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-015-9561-0>