

Pengaruh E-Government, Kompetensi Aparatur Kecamatan, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gedangan

Vunky Syahrial^{1*}, Maulida Narastri²

¹⁻² Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

*Penulis korespondensi: vunkysyahrial11@gmail.com¹

Abstract. *Public services at the sub-district level require improvements in service quality through the use of technology and strengthening the capacity of officials to respond to increasingly complex community needs. The digitization of services through e-government is a strategic step in creating faster, more accurate, and more accessible administrative processes, while the competence of officials and the use of information technology are determining factors in the success of its implementation. This study aims to analyze the effect of e-government implementation, civil servant competency, and information technology utilization on the quality of public services in Gedangan Subdistrict. The research method used a quantitative approach with a population of officials and service users, involving 60 respondents through a Likert scale questionnaire. Data analysis was carried out through validity and reliability tests, descriptive statistics, multiple regression, and t-tests. The results of the study indicate that all independent variables have a significant effect on the quality of public services, with the use of information technology being the most dominant variable. The discussion shows that digital services integrated with the competence of the apparatus can improve administrative effectiveness, accelerate service processes, and strengthen public satisfaction. The conclusion of the study confirms that service digitization, improvement of human resource competencies, and technology optimization are the main pillars in creating professional, fast, and high-quality public services at the sub-district level.*

Keywords: *E-Government; Information Technology; Official Competence; Public Services; Subdistrict Administration*

Abstrak. Pelayanan publik pada tingkat kecamatan menuntut adanya peningkatan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi serta penguatan kapasitas aparatur agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Digitalisasi pelayanan melalui e-government menjadi langkah strategis dalam menciptakan proses administrasi yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses, sementara kompetensi aparatur dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penentu keberhasilan implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan e-government, kompetensi aparatur, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gedangan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi aparatur dan masyarakat pengguna layanan, melibatkan 60 responden melalui kuesioner berskala Likert. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, regresi berganda, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan pemanfaatan teknologi informasi menjadi variabel paling dominan. Pembahasan menunjukkan bahwa pelayanan digital yang terintegrasi dengan kompetensi aparatur mampu meningkatkan efektivitas administrasi, mempercepat proses layanan, serta memperkuat kepuasan masyarakat. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan optimalisasi teknologi menjadi pilar utama dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional, cepat, dan berkualitas di tingkat kecamatan.

Kata kunci: Administrasi Kecamatan; E-Government; Kompetensi Aparatur; Pelayanan Publik; Teknologi Informasi

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan administrasi di tingkat desa terus mengalami perubahan yang menuntut pemerintah desa untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat, terutama ketika kebutuhan masyarakat terhadap proses pelayanan yang lebih tepat waktu dan transparan terus meningkat dalam berbagai aktivitas administrasi harian yang

membutuhkan keakuratan data. Penerapan teknologi informasi menjadi salah satu langkah penting bagi organisasi publik agar dapat meningkatkan responsivitas dan efektivitas pelayanan, sebab masyarakat semakin mengharapkan akses pelayanan yang mudah dijangkau tanpa harus bergantung sepenuhnya pada proses manual yang memakan waktu panjang (Ritonga et al., 2025).

Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap prosedur administrasi desa membuat tuntutan peningkatan kualitas pelayanan terus menguat, terutama ketika masyarakat membutuhkan kepastian waktu penyelesaian layanan serta keakuratan dokumen yang berkaitan dengan identitas, izin, maupun surat keterangan yang harus dikelola secara profesional oleh aparat desa. Penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu faktor pendorong yang mampu menawarkan efisiensi lebih besar, sebab teknologi dapat mempercepat proses verifikasi data dan mengurangi potensi kesalahan yang sering terjadi pada pengelolaan dokumen manual yang memerlukan pemeriksaan berulang (Septiandika et al., 2025). Peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi tidak hanya berkaitan dengan efisiensi, tetapi juga kredibilitas aparat desa dalam menjawab kebutuhan masyarakat dengan sikap profesional yang mampu menampilkan konsistensi kerja birokrasi.

Beralihnya pola pelayanan dari sistem manual ke sistem digital tidak dapat dipisahkan dari perkembangan konsep e-government yang mulai diadopsi oleh pemerintah daerah dalam rangka memperbaiki tata kelola administrasi, khususnya pada satuan wilayah desa yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam jumlah besar. E-government menawarkan peluang besar bagi pemerintah desa untuk menghadirkan layanan yang lebih terbuka, sistematis, dan mudah dipahami oleh warga, sehingga kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dan kemampuan aparat dapat diperkecil melalui alur pelayanan yang lebih terstruktur (Suprpti, 2024). Transformasi ini muncul sebagai respons atas berbagai keluhan masyarakat terkait lamanya proses pelayanan, ketidakpastian informasi, dan akses layanan yang terbatas pada waktu tertentu.

Implementasi e-government di berbagai daerah menunjukkan bahwa inovasi digital memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas administrasi pelayanan publik, terutama ketika inovasi tersebut dirancang untuk menjawab permasalahan spesifik yang dihadapi pemerintah desa dalam proses pelayanan. Studi mengenai inovasi pelayanan digital di daerah menunjukkan bahwa pemerintah yang mampu memanfaatkan teknologi secara tepat dapat mempercepat alur layanan, menekan hambatan administratif, dan membangun hubungan yang lebih transparan dengan warganya (Ramadhani et al., 2024).

Keberhasilan pelayanan berbasis e-government sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang bertugas mengelola dan mengoperasikan sistem yang digunakan dalam pelayanan administrasi desa. Aparatur desa dituntut mampu memahami prosedur teknis, mengelola data, dan memberikan layanan yang profesional agar sistem digital dapat berjalan secara optimal serta tidak menimbulkan hambatan baru akibat kurangnya kompetensi operator (Della Prameswary & Rodiyah, 2025). Peningkatan kapasitas SDM menjadi elemen yang tidak dapat diabaikan karena kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh perangkat teknologi, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas dengan akurasi dan konsistensi.

Muncul berbagai upaya pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur desa untuk memastikan implementasi teknologi dalam pelayanan dapat berjalan sesuai standar yang diharapkan, terutama pada wilayah yang masih menghadapi keterbatasan kemampuan teknis dari aparaturnya. Pelatihan dirancang agar aparatur mampu memahami sistem yang lebih kompleks serta dapat menjalankan tugas administratif dengan kecepatan dan ketepatan lebih baik daripada metode manual yang dilakukan sebelumnya (Ritonga et al., 2025). Pelaksanaan pelatihan ini juga membantu memperkuat kesiapan aparatur dalam menghadapi dinamika pekerjaan pelayanan publik yang semakin menuntut profesionalisme tinggi.

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik yang dikelola dengan baik dapat memberikan dampak positif pada persepsi warga terhadap kualitas administrasi desa, terutama ketika pelayanan dilakukan tanpa hambatan teknis dan tanpa proses birokrasi yang berbelit. Studi lapangan memperlihatkan bahwa masyarakat lebih merasa puas ketika teknologi digunakan untuk mempercepat akses informasi, memperjelas alur pelayanan, dan meningkatkan keandalan sistem administrasi yang sebelumnya rentan kesalahan (Hamim et al., 2024). Keberhasilan ini mengindikasikan bahwa teknologi dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa apabila dikelola secara profesional dan konsisten. Hal ini memperlihatkan pentingnya sistem digital dalam memperbaiki hubungan antara pemerintah desa dengan masyarakat.

Penerapan berbagai aplikasi layanan seperti sistem informasi desa dan aplikasi pelayanan administrasi menunjukkan bahwa pemerintah desa telah mulai mengadopsi pendekatan pelayanan modern yang mengutamakan kemudahan akses dan ketepatan informasi, terutama pada wilayah yang menghadapi kompleksitas administrasi tinggi dengan jumlah permohonan layanan yang terus meningkat dari waktu ke waktu. Aplikasi pelayanan mampu mengurangi keterlambatan proses pengurusan dokumen serta menata ulang sistem kerja aparatur agar lebih tertib dalam mengelola data layanan yang bersumber dari masyarakat (Prameswari & Indartuti,

2024). Perubahan ini membawa dampak pada meningkatnya efektivitas kerja aparatur desa, karena sistem digital menyediakan alur kerja yang lebih ringkas dan terstandar untuk berbagai jenis layanan administratif.

2. KAJIAN TEORITIS

E-Government

E-government merupakan pendekatan modern yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses administrasi pemerintahan agar lebih efektif, cepat, dan transparan dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan e-government memberi peluang besar bagi pemerintah kecamatan untuk menata ulang mekanisme kerja birokrasi yang selama ini menghadapi keterbatasan pada aspek kecepatan layanan dan ketepatan data. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government pada tingkat lokal mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik karena sistem digital mempercepat alur kerja dan mengurangi potensi kesalahan administratif yang sering muncul pada prosedur manual (Ritonga et al., 2025). Temuan lain juga memperkuat bahwa inovasi e-government yang dikelola secara konsisten dapat memperbaiki kualitas administrasi publik melalui peningkatan transparansi dan aksesibilitas layanan (Ramadhani et al., 2024).

H1: E-government berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Kompetensi Aparatur Kecamatan

Kompetensi aparatur kecamatan menjadi elemen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik karena kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam memahami tugas, mengelola data, dan mengoperasikan sistem pelayanan digital. Kompetensi tersebut mencakup pengetahuan teknis, keterampilan administratif, serta profesionalisme dalam menjalankan tugas pelayanan agar tidak menimbulkan hambatan bagi masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur memiliki hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan, terutama ketika pelayanan telah beralih menggunakan teknologi informasi yang menuntut ketelitian dan kemampuan operasional lebih tinggi daripada prosedur manual (Septiandika et al., 2025). Kajian lain juga menegaskan bahwa kompetensi aparatur menjadi penentu keberhasilan inovasi pelayanan digital karena teknologi tidak dapat berfungsi optimal tanpa kesiapan SDM yang mengelolanya (Suprapti, 2024).

H2: Kompetensi aparatur kecamatan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik

Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik memungkinkan pemerintah kecamatan menyediakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Teknologi informasi membantu memperbaiki alur pelayanan dengan menyediakan sistem yang terstruktur sehingga proses verifikasi data, penyimpanan dokumen, dan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lebih efisien. Penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi secara optimal mampu meningkatkan kualitas administrasi karena sistem digital memperkecil terjadinya kesalahan pencatatan serta mempercepat proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat (Prameswari & Indartuti, 2024). Studi lain menguatkan bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan warga ketika digunakan secara tepat dalam pelayanan publik, terutama jika aparatur mampu mengoperasikannya secara profesional (Hamim et al., 2024).

H3: Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research yang bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel e-government, kompetensi aparatur kecamatan, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, dan melibatkan masyarakat serta aparatur yang pernah atau sedang menggunakan layanan publik di kecamatan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun dengan skala Likert, kemudian data dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan kriteria responden minimal berusia 17 tahun, pernah menggunakan layanan publik di Kecamatan Gedangan, dan memiliki pengalaman atau pengetahuan terkait pelayanan berbasis digital. Metode ini dipilih untuk memperoleh data yang faktual, sistematis, dan dapat diukur secara statistik, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan pengaruh masing-masing variabel terhadap kualitas pelayanan publik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian (N = 60)

Variabel	Mean	SD	Min	Max
----------	------	----	-----	-----

E-Government (X1)	4.12	0.47	3.10	4.90
Kompetensi Aparatur (X2)	4.08	0.51	2.90	4.85
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X3)	4.15	0.44	3.20	4.95
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	4.20	0.43	3.25	4.90

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

Nilai rata-rata seluruh variabel berada di atas angka 4, menunjukkan bahwa responden menilai penerapan e-government, kompetensi aparatur kecamatan, pemanfaatan teknologi informasi, dan kualitas pelayanan publik berada pada kategori tinggi. Variasi data terlihat stabil dengan standar deviasi di bawah 0.60 yang menandakan persepsi responden relatif homogen.

Hasil Uji Validitas

Seluruh item pernyataan pada variabel penelitian menunjukkan nilai korelasi r -hitung yang berada dalam rentang 0.412 hingga 0.809, lebih tinggi dibandingkan nilai r -tabel sebesar 0.254. Kondisi ini menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat dan konsisten. Validitas yang kuat ini memperlihatkan bahwa responden memberikan jawaban yang relevan dan sesuai dengan indikator setiap variabel, sehingga hasil analisis berikutnya dapat dipercaya untuk menjelaskan hubungan antarvariabel.

Nilai korelasi yang tinggi pada variabel e-government menandakan bahwa indikator terkait transparansi, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi mampu menggambarkan kondisi nyata yang dirasakan masyarakat. Pada variabel kompetensi aparatur, nilai korelasi di atas 0.590 menunjukkan bahwa indikator terkait keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, dan kehandalan pegawai menjadi aspek yang penting bagi responden dalam menilai kualitas pelayanan. Hal ini juga memperlihatkan bahwa masyarakat cukup peka terhadap kualitas SDM yang mengurus pelayanan publik di kecamatan.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Reliabilitas Variabel.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
E-Government (X1)	0.891	Reliabel
Kompetensi Aparatur (X2)	0.905	Reliabel
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X3)	0.884	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.897	Reliabel

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025.

Nilai Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel berada di atas 0.88, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Nilai sebesar 0.891 pada variabel e-government menunjukkan bahwa indikator yang digunakan mampu memberikan hasil yang konsisten ketika diuji pada responden yang berbeda. Hal ini

memperlihatkan bahwa penerapan e-government merupakan topik yang memiliki persepsi yang cukup seragam di kalangan masyarakat pengguna layanan kecamatan. Nilai reliabilitas yang tinggi ini penting karena memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat diandalkan dalam mengukur kondisi pelayanan digital secara objektif.

Variabel kompetensi aparatur memiliki nilai reliabilitas tertinggi yaitu 0.905, menandakan bahwa seluruh indikator seperti pengetahuan teknis, kemampuan administrasi, dan sikap profesional aparatur memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Kondisi ini memperlihatkan bahwa responden memiliki persepsi yang cukup stabil mengenai kemampuan aparatur kecamatan. Variabel pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan publik memiliki nilai alpha masing-masing 0.884 dan 0.897, yang menandakan bahwa seluruh indikator pada kedua variabel tersebut bekerja secara konsisten dalam mengukur fenomena yang diteliti.

Hasil Uji Regresi Berganda

Tabel 3. Hasil Regresi Berganda.

Variabel	B	t-hitung	Sig.
E-Government (X1)	0.312	3.981	0.000
Kompetensi Aparatur (X2)	0.289	3.522	0.001
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X3)	0.306	4.118	0.000
Konstanta	0.582	—	—
R Square	0.718	—	—

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025.

Hasil regresi berganda menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu e-government, kompetensi aparatur, dan pemanfaatan teknologi informasi, memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai koefisien regresi untuk variabel e-government sebesar 0.312 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas implementasi e-government akan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara proporsional. Hasil ini diperkuat oleh nilai t-hitung 3.981 yang berada jauh di atas nilai t-tabel, menandakan bahwa kontribusi variabel ini tidak hanya signifikan tetapi juga kuat dalam model penelitian.

Variabel kompetensi aparatur memiliki nilai koefisien 0.289, yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai t-hitung sebesar 3.522 menunjukkan bahwa kompetensi aparatur berperan nyata dalam keberhasilan pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa semakin kompeten aparatur dalam menjalankan tugas, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Variabel pemanfaatan teknologi informasi memiliki nilai koefisien terbesar yaitu 0.306 dengan t-hitung tertinggi 4.118, menandakan bahwa variabel ini merupakan faktor dominan dalam model regresi. Pemanfaatan teknologi mampu mempercepat pengolahan data,

meningkatkan ketepatan layanan, serta menyediakan informasi yang lebih mudah diakses. Nilai R-Square sebesar 0.718 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen bersama-sama menjelaskan 71.8% variasi dalam kualitas pelayanan publik.

Uji t (Pengujian Hipotesis)

Tabel 4. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.

Hipotesis	Variabel	t- hitung	Sig.	Keputusan
H1	E-Government → Kualitas Pelayanan Publik	3.981	0.000	Diterima
H2	Kompetensi Aparatur → Kualitas Pelayanan Publik	3.522	0.001	Diterima
H3	Pemanfaatan Teknologi Informasi → Kualitas Pelayanan Publik	4.118	0.000	Diterima

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025.

Hasil uji t menunjukkan bahwa seluruh hipotesis penelitian diterima karena masing-masing variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05. Temuan ini menunjukkan bahwa e-government memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan nilai t-hitung yang tinggi mengindikasikan bahwa sistem digital memberi kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas administrasi. Masyarakat merasakan manfaat langsung dari penerapan teknologi dalam proses pelayanan, sehingga pengaruh variabel ini menjadi sangat penting bagi pemerintah kecamatan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian yang menilai bahwa e-government meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan (Ritonga et al., 2025; Ramadhani et al., 2024).

Kompetensi aparatur juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai t-hitung 3.522. Kualitas SDM menjadi unsur yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan pelayanan berbasis teknologi, karena teknologi membutuhkan operator yang mampu menjalankan Sistem Operasional Prosedur secara konsisten. Aparatur yang memiliki kemampuan teknis yang baik akan memberikan pelayanan yang lebih akurat dan cepat dibandingkan dengan pegawai yang belum memiliki kompetensi memadai. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi aparatur memiliki hubungan kuat dengan kualitas pelayanan ketika teknologi informasi digunakan sebagai instrumen pelayanan (Septiandika et al., 2025).

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi variabel dengan pengaruh paling besar, diukur melalui nilai t-hitung 4.118. Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi memiliki peran strategis dalam memperkuat kualitas pelayanan publik. Sistem digital membuat proses administratif menjadi lebih cepat, terstruktur, dan minim kesalahan. Penelitian terkait implementasi aplikasi pelayanan seperti Sipraja, SIMBA, hingga SIKS-NG juga membuktikan

bahwa teknologi memberikan dampak signifikan terhadap kelancaran pelayanan publik (Prameswari & Indartuti, 2024; Elindah, 2024; Windari & Rodiyah, 2024). Dengan demikian, seluruh hipotesis dapat dinyatakan diterima.

Pengaruh E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Penerapan e-government pada wilayah kecamatan memberikan perubahan signifikan dalam cara aparatur menjalankan fungsi pelayanan, terutama karena digitalisasi memungkinkan alur administrasi menjadi lebih ringkas, terarah, dan mudah diawasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh e-government terhadap kualitas pelayanan publik tergolong kuat, yang terlihat dari nilai t-hitung sebesar 3.981 dan tingkat signifikansi 0.000. Temuan ini memperlihatkan bahwa proses digitalisasi yang berjalan dengan baik memberikan dampak pada peningkatan kecepatan pelayanan, keakuratan data, serta kemudahan akses informasi yang dibutuhkan masyarakat. Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa e-government dapat meningkatkan efisiensi kerja aparatur karena sistem digital memperkecil potensi kesalahan administratif yang kerap terjadi pada prosedur manual (Ritonga et al., 2025).

Penguatan hasil penelitian ini tampak dari berbagai studi yang menilai bahwa inovasi e-government mampu memperbaiki struktur pelayanan publik ketika pemerintah daerah memiliki komitmen kuat dalam menerapkan sistem digital secara berkelanjutan. Teknologi yang digunakan tidak hanya mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan, tetapi juga membantu aparatur menjalankan tugas dengan standarisasi yang lebih baik dan terukur. Kajian yang dilakukan di berbagai daerah menunjukkan bahwa pelayanan yang berbasis digital mampu memunculkan transparansi yang lebih kuat dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama ketika komunikasi antara aparatur dan masyarakat berlangsung melalui media yang terdokumentasi secara sistematis (Ramadhani et al., 2024).

Hubungan signifikan antara e-government dan kualitas pelayanan publik juga sejalan dengan berbagai temuan yang menempatkan digitalisasi sebagai instrumen penting dalam peningkatan mutu pelayanan. Masyarakat cenderung merasakan peningkatan kenyamanan ketika layanan yang diberikan bersifat cepat, jelas, dan dapat diakses kapan saja melalui platform yang telah disediakan pemerintah. Analisis penelitian lain juga menunjukkan bahwa penerapan e-government memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat melihat layanan menjadi lebih sederhana dan tidak memerlukan proses berulang yang memakan waktu panjang (Hamim et al., 2024; Nisa et al., 2024).

Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kompetensi aparatur menjadi salah satu faktor penting dalam penelitian ini karena kemampuan pegawai dalam memahami tugas, mengoperasikan sistem digital, dan mengelola

data administrasi berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Hasil uji parsial menunjukkan nilai t-hitung sebesar 3.522 dengan signifikansi 0.001, yang menandakan bahwa kompetensi aparatur berperan kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Studi sebelumnya menegaskan bahwa kompetensi aparatur memiliki keterkaitan langsung dengan kualitas pelayanan, terutama dalam sistem pemerintahan modern yang banyak mengadopsi teknologi (Septiandika et al., 2025).

Pentingnya kompetensi aparatur terlihat pada bagaimana pegawai menjalankan tugas pelayanan berbasis digital yang membutuhkan ketelitian dan pemahaman mendalam terkait prosedur teknis. Pegawai yang terampil dalam menggunakan aplikasi pelayanan dapat meminimalkan kesalahan administrasi dan menghindarkan masyarakat dari hambatan prosedural yang sering terjadi pada sistem manual. Penelitian lain menguatkan bahwa tanpa kemampuan yang memadai, inovasi digital tidak dapat berjalan secara optimal karena teknologi membutuhkan operator yang mampu mengikuti standar operasional secara konsisten (Suprapti, 2024).

Pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan juga tampak dari hasil penelitian-penelitian yang menekankan bahwa profesionalisme dan keterampilan pegawai memberikan dampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah. Aparatur yang mampu memberikan informasi yang jelas, bekerja dengan tepat waktu, dan melakukan komunikasi administratif secara tertata akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan. Kajian yang menilai kualitas SDM pada sistem informasi desa juga menegaskan bahwa aparatur yang memahami teknologi dapat mempercepat proses layanan dan meningkatkan akurasi hasil kerja (Della Pramesswary & Rodiyah, 2025). Kompetensi aparatur merupakan komponen yang wajib diprioritaskan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di wilayah kecamatan.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh paling kuat terhadap kualitas pelayanan publik, dengan nilai t-hitung sebesar 4.118 dan tingkat signifikansi 0.000. Pengaruh yang besar ini memperlihatkan bahwa teknologi informasi memainkan peran penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif. Pemanfaatan teknologi memungkinkan aparatur menjalankan prosedur kerja dengan lebih efisien karena sistem digital membantu mengatur alur pelayanan secara terstruktur. Studi yang dilakukan pada berbagai daerah menunjukkan bahwa teknologi informasi dapat memperbaiki efektivitas layanan,

terutama ketika sistem digital digunakan untuk memperkuat proses verifikasi dan pengelolaan data (Prameswari & Indartuti, 2024).

Penerapan teknologi informasi juga memberikan kemudahan bagi masyarakat karena layanan administratif dapat diakses tanpa harus menghadapi proses birokrasi yang panjang. Teknologi membantu aparaturnya menyediakan informasi secara cepat, meminimalkan kesalahan pencatatan, dan mempercepat waktu penyelesaian layanan. Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat signifikan dari teknologi ketika layanan publik dilakukan secara konsisten dan profesional oleh aparaturnya yang telah terlatih mengoperasikannya (Hamim et al., 2024). Pemanfaatan teknologi yang tepat memberikan dampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat karena alur pelayanan menjadi lebih tertata.

Berbagai penelitian tentang implementasi sistem informasi publik, baik pada tingkat desa maupun instansi pemerintahan lain, menunjukkan bahwa teknologi informasi dapat memperkuat kualitas layanan melalui peningkatan akurasi data, keamanan informasi, dan kecepatan pemrosesan. Kajian mengenai aplikasi bantuan sosial, aplikasi SIKS-NG, hingga E-Buddy membuktikan bahwa teknologi memberikan kontribusi signifikan terhadap kelancaran administrasi ketika sistem dijalankan sesuai SOP yang telah dirancang (Elindah, 2024; Windari & Rodiyah, 2024; Trias & Mursyidah, 2025). Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang menilai bahwa penggunaan teknologi informasi memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, terutama ketika aparaturnya memiliki kesiapan dan pemahaman yang memadai dalam menjalankan sistem digital (Nurfahmita et al., 2025).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gedangan meningkat ketika penerapan e-government berjalan efektif, kompetensi aparaturnya berada pada tingkat yang memadai, dan pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara optimal. Integrasi ketiga faktor tersebut mendorong proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan tertata, sehingga masyarakat merasakan layanan yang lebih efisien. Sistem digital yang diterapkan kecamatan memberikan dukungan terhadap transparansi dan kepastian prosedur, sementara kemampuan aparaturnya dalam mengoperasikan teknologi dan memahami tugas administratif memperkuat keberhasilan pelayanan. Tingkat pemanfaatan teknologi informasi yang tinggi menunjukkan bahwa kelancaran proses kerja sangat dipengaruhi oleh kesiapan perangkat digital dan keterampilan pegawai dalam mengelolanya. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari penguatan sistem

digital, kompetensi sumber daya manusia, dan optimalisasi teknologi informasi yang berjalan secara simultan dan saling mendukung.

DAFTAR REFERENSI

- Anggraeni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government studi kasus pada aplikasi Sapa Cetar. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), 2009–2014.
- Della Pramesswary, I., & Rodiyah, I. (2025). Human resource quality in managing the village information system: Kualitas sumber daya manusia dalam mengelola sistem informasi desa. *House of Wisdom: Journal on Library and Information Sciences*, 1(4), 10–21070. <https://doi.org/10.21070/how.v2i2.107>
- Elindah, K. (2024). *Implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bantuan (SIMBA) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim].
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16–16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Ivonne, R. (2014). Implementasi elektronik surat pemberitahuan pajak pertambahan nilai 1111 versi 1.5 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara. *Publika*, 2(2).
- Nisa, N. A., Mustanir, A., Barisan, B., & Ikbali, M. (2024). Pengaruh e-government terhadap kualitas pelayanan melalui aplikasi Siberas di Desa Bulu. *Praja: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 12(3), 290–300. <https://doi.org/10.55678/prj.v12i3.1071>
- Nurfahmita, N., Nurlinda, N., Ramadani, H., & Iryani, J. I. J. (2025). Pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Tamalanrea. *Nusantara Hasana Journal*, 5(1), 328–337. <https://doi.org/10.59003/nhj.v5i1.1510>
- Prameswari, R. C., & Indartuti, E. (2024). Implementasi kebijakan aplikasi Sipraja sebagai program pelayanan administrasi di kantor balai desa: Suatu studi di Desa Semambung Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(2), 140–148.
- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi e-government dalam meningkatkan kualitas administrasi pelayanan publik: Studi kasus inovasi pemerintah daerah Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(2), 62–79. <https://doi.org/10.24716/281ave34>
- Ritonga, S., Siregar, S. A., & Ritonga, N. (2025). Pengaruh penerapan e-government dan pelatihan sumber daya manusia terhadap efisiensi pelayanan Kantor Desa Aek Goti Kecamatan Silangkitang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1258–1269. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v6i2.2413>
- Septiandika, V., Supriyanto, S., Maksin, M., Oktarina, R. A., & Wulandari, N. (2025). Kajian kuantitatif hubungan kompetensi aparatur dan penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 165–180. <https://doi.org/10.52423/neores.v6i2.1142>

- Suprpti, S. (2024). *Peran inovasi dalam memediasi pemanfaatan teknologi informasi dan implementasi e-government terhadap kinerja sumber daya manusia di lingkungan Pemerintah Kecamatan Ungaran Timur* [Tesis, Universitas Islam Sultan Agung Semarang].
- Trias, H. O., & Mursyidah, L. (2025). Administrative management: E-Buddy implementation constraints in Rangkah Kidul Village. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 26(2), 10–21070. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v26i2.1447>
- Wahyudi, A., & Yamin, A. (2025). Pengaruh teknologi informasi, kompetensi SDM dan penggunaan aplikasi Erasmart melalui desa dan kelurahan (Lesehan) terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus di Kelurahan Telaga Bertong, Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat). *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(5), 4962–4979. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i5.7881>
- Windari, V. D., & Rodiyah, I. (2024). Mengubah sistem kesejahteraan sosial: Wawasan dari Sistem Informasi Generasi Selanjutnya (SIKS-NG). *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi dan Masyarakat*, 1(1), 17–17. <https://doi.org/10.47134/jpem.v1i1.290>
- Yusuf, A. (2024). Kualitas pelayanan publik: E-government pemerintah desa. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(3), 310–318.