

PENGARUH PENERAPAN *E-GOVERNMENT* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIDILAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT

Delia Putri Adinda¹⁾

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Judul penelitian ini “Pengaruh Penerapan *E-government* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDILAN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat”. Masalah pada penelitian ini yaitu banyaknya masyarakat lebih banyak melakukan pelayanan secara konvensional daripada melakukan layanan melalui aplikasi dan terdapat beberapa masalah pada aplikasi seperti seringnya *buffering* pada saat digunakan. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori penerapan *e-government* (variabel x) yang menjelaskan lima elemen yaitu: teknologi; proses; manusia; budaya organisasi; dan struktur. Serta teori kualitas pelayanan publik (variabel Y) yang menyampaikan ada tujuh dimensi yaitu: *Self-esteem* (harga diri); *Exceed expectation* (memenuhi harapan); *Recovery* (pembenahan); *Vision* (pandangan ke depan); *Improve* (perbaikan); *Care* (perhatian); dan *Empower* (pemberdayaan). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif yang metode pengumpulannya dengan menyebarkan kuesioner dan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik simple random sampling. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini yaitu (a) pengaruh penerapan *e-government* memperoleh nilai 3,57 yang termasuk kedalam kategori “Baik”, (b) kualitas pelayanan publik memperoleh nilai 3,62 yang termasuk kedalam kategori “Baik”, (c) Pada hasil uji hipotesis (uji t) telah diperoleh hasil bahwa penerapan *e-government* berpengaruh pada kualitas pelayanan publik, (d) hasil nilai yang diperoleh pada koefisien korelasi adalah sebesar 0,837 yang termasuk ke dalam klasifikasi sangat kuat atau sangat baik, (e) nilai yang diperoleh pada koefisien determinasi adalah sebesar 70% maka Penerapan *E-government* memiliki pengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Kata kunci: Penerapan *E-government*, Kualitas Pelayanan Publik.

Abstract

The title of this research is “The Effect of *E-government* Implementation on the Quality of Public Services through the SIDILAN Application at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency”. The problem in this study is that many people do more conventional services than doing services through applications and there are several problems with applications such as frequent buffering when used. The theory used in this study is the theory of *e-government* implementation (variable x) which explains five elements, namely: technology; process; people;

organizational culture; and structure. As well as the theory of public service quality (variable Y) which conveys seven dimensions, namely: Self-esteem; Exceed expectation; Recovery; Vision; Improve; Care; and Empower. The research method used in this study is a quantitative approach whose collection method is by distributing questionnaires and the number of samples in this study were 100 respondents using simple random sampling technique. The results obtained in this study are (a) the effect of e-government implementation obtained a value of 3.57 which is included in the "Good" category, (b) the quality of public services obtained a value of 3.62 which is included in the "Good" category, (c) In the results of the hypothesis test (t test) it has been found that the application of e-government has an effect on the quality of public services, (d) the result of the value obtained in the correlation coefficient is 0.837 which is included in the classification of very strong or very good, (e) the value obtained in the coefficient of determination is 70%, then E-government Implementation has an influence on the Quality of Public Services.

Keywords: E-government Implementation, Public Service Quality.

PENDAHULUAN

Saat ini teknologi dan komunikasi berkembang dengan sangat pesat. Hal ini, ditandai dengan teknologi yang semakin canggih dan peralihan dari kebiasaan konvensional menjadi digital. Kecanggihan TIK ini mempengaruhi segala aspek kehidupan termasuk pada sektor pemerintahan. Pemerintahan saat ini mencoba mengadaptasikan pemanfaatan TIK dalam berbagai tata kelola pemerintahannya.

Penerapan *e-government* merupakan tindakan nyata yang harus dilakukan untuk memanfaatkan teknologi. Penerapan *e-government* dapat memberikan manfaat dalam berbagai aspek, mulai dari pemberdayaan masyarakat, peningkatan layanan publik, kolaborasi dengan sektor swasta, serta peningkatan efisiensi dan transparansi pemerintahan. Berikut manfaat yang diharapkan dari pengimplementasian *E-government*:

1. Dalam peningkatan aksesibilitas terhadap informasi mampu memberdayakan masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada warganya.
3. Memperkuat hubungan antara bisnis pemerintah dan swasta.
4. Memperbaiki tata kelola pemerintahan menjadi lebih efisien dan transparan dalam memberikan layanan publik.

Secara keseluruhan, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang merata bagi seluruh warganya. Masyarakat menuntut agar layanan publik dapat reliabel, terbukti, serta dapat diakses oleh siapapun demi memenuhi kepentingan masyarakat di seluruh wilayah. Maka, dari itu dalam memberikan pelayanan publik juga pemerintah perlu memperhatikan kualitas pelayanan publik yang akan

diberikan kepada masyarakat terutama di daerah.

Menurut UU No.23/2014 mengenai Pemerintahan Daerah, peran pemerintah daerah adalah untuk mengakselerasi pencapaian kesejahteraan masyarakat dan memperkuat daya tarik regional melalui pelayanan yang mengalami peningkatan, masyarakat diberdayakan, keterlibatan masyarakat, dan Meningkatkan keunggulan daerah dengan memperhatikan asas-asas demokrasi, keadilan, pemerataan, dan kekhususan daerah. Kebijakan ini sejalan dengan penerapan Undang-Undang No.25/2009 tentang Pelayanan masyarakat yang mengharuskan agar pelayanan yang tersedia sesuai dengan prinsip umum pemerintah daerah sehingga kualitas pelayanan baik.

Pelayanan standar digunakan sebagai panduan Dalam menyampaikan layanan yang bermutu, efektif, praktis, ekonomis dan terukur. Hal ini sudah menjadi Tugas dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat dalam memberikan layanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003, standar pelayanan publik meliputi: (1) prosedur layanan, (2) durasi penyelesaian, (3) barang/jasa layanan, (4) biaya layanan, (5) fasilitas, dan (6) kualifikasi petugas layanan. Menurut Permendagri Nomor 19 tahun 2018, dokumen kependudukan harus diterbitkan dalam waktu satu hari atau dua puluh empat jam setelah persyaratan dipenuhi.

Dengan pentingnya kualitas pelayanan sebagai wujud penerapan *e-government* maka pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat melalui Disdukcapil membuat inovasi pelayanan berbasis *online* yang dinamakan dengan “SIDILAN” (Sistem Informasi Daftar Layanan *Online*) yang memudahkan masyarakat untuk dapat mengurus dokumen administrasi kependudukan secara daring tanpa harus mendatangi kantor kecamatan atau dinas kependudukan.

Berdasarkan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019, Pelayanan kependudukan *online* adalah serangkaian tindakan pengaturan dan regulasi untuk menerbitkan dokumen serta data kependudukan yang berbasis internet. Adminduk Daring memanfaatkan teknologi, komunikasi, dan informasi melalui berbagai proses dimuali dari registrasi sampai dengan pengelolaan informasi data penduduk. Tujuan dari Adminduk Daring adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pembangunan di berbagai sektor lainnya dengan memanfaatkan hasil dari

Manajemen data administrasi kependudukan secara elektronik.

SIDILAN (Sistem Informasi Disdukcapil) adalah jenis layanan publik yang melayani berbagai administrasi dan pencatatan kependudukan secara online yang dapat diakses melalui situs resmi Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Layanan yang tersedia melalui SIDILAN mencakup:

1. Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk)
2. Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak)
3. Pengurusan surat pindah
4. Pencatatan berbagai macam akta kependudukan, seperti:
 - Akta kelahiran
 - Akta perkawinan
 - Akta perceraian
 - Akta kematian
 - Akta-akta lainnya

Berdasarkan Pembentukan pasal 15 UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik menerangkan bahwa pelaksana pelayanan masyarakat harus memberikan layanan yang berkualitas. SIDILAN sebagai wujud inovasi yang dikembangkan pemerintahan daerah Kabupaten Bandung Barat untuk Menyempurnakan kualitas layanan publik sesuai dengan prinsip dan ketentuan layanan.

Aplikasi SIDILAN dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan dimana saja tanpa harus datang ke kantor disdukcapil dan aplikasi SIDILAN ini dibuat untuk meminimalisir adanya calo/pungutan liar. Namun setelah lebih dari satu tahun aplikasi ini diluncurkan aplikasi SIDILAN melalui web pun belum memberikan hasil yang maksimal, karena berdasarkan data di lapangan masyarakat tetapi lebih banyak melakukan pelayanan secara konvensional dengan langsung datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat daripada melakukan layanan melalui web. Hal ini berdasarkan data 2 tahun terakhir mengenai Data Realisasi Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kab. Bandung Barat Tahun 2020 – 2022 banyaknya masyarakat yang

melakukan pelayanan secara konvensional sebanyak 282.072 jiwa sedangkan masyarakat yang melakukan pelayanan secara online sebanyak 29.997 jiwa. Dari jumlah pendaftar yang menggunakan aplikasi SIDILAN dapat dilihat bahwa banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan secara online bahkan tidak mencapai setengah dari yang melakukan pelayanan secara konvensional. Hal ini menjadi tantangan pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan publik terutama dengan melibatkan penggunaan teknologi.

Dengan adanya fenomena tersebut maka peneliti melakukan observasi awal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan salah satu pegawainya yang menyebutkan bahwa kondisi pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat terdapat hambatan seperti kendala pada aplikasi yang diakibatkan oleh kurangnya pemahaman yang dimiliki oleh petugas Disdukcapil karena petugas teknologi informasi yang utama tidak lagi terlibat dalam proses pengembangan aplikasi, sehingga proses pengembangan aplikasi menjadi terhambat.

Hal di atas menyebabkan beberapa masalah pada penerapan *E-government* yang dialami oleh masyarakat yang saya temui di disdukcapil seperti, pada penggunaan aplikasi SIDILAN terdapat hambatan seperti *buffering* ketika aplikasi dibuka, sehingga masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan aplikasi SIDILAN perlu menunggu sampai halaman utama tersedia. Maka dari itu, terdapat masyarakat yang merasa bahwa lebih mudah melakukan pelayanan secara luring daripada melalui aplikasi SIDILAN, selain *buffering* yang terjadi masih terdapat kebingungan mengenai apa yang perlu dilakukan melalui aplikasi SIDILAN karena berkas yang diperlukan tidak disebutkan secara rinci dalam memberikan pelayanan.

Atas dasar tersebut, Peneliti tertarik untuk menjalankan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan *E-government* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDILAN di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat”** dengan menggunakan dua teori yaitu teori penerapan e-government menurut Nogrased dalam (Rahayu, et al., 2020) yang menjelaskan ada lima elemen yang perlu dikelola, yaitu : Teknologi, Proses, Manusia, Budaya Organisasi, dan Struktur. Teori yang kedua yaitu teori kualitas pelayanan publik menurut De Vreya dalam (Hardiyansyah, 2018), yang terdapat tujuh dimensi yang harus diperhatikan yaitu : *Self-*

esteem (harga diri), *Exeed expectation* (memenuhi harapan), *Recovery* (pembenahan), *Vision* (pandangan ke depan), *Improve* (perbaikan), *Care* (perhatian), *Empower* (pemberdayaan).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatif (penjelasan), dengan metode survei dan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan hasil sampel sebanyak 100 orang yaitu masyarakat Kabupaten Bandung Barat yang menggunakan aplikasi SIDILAN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket/kuesioner yang hasilnya akan diolah dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dengan alat bantu pengolahan data yaitu menggunakan SPSS. Pada hasil jawaban angket/kuesioner terdapat skor untuk setiap jawaban dengan menggunakan skala likert.

PEMBAHASAN

• Penerapan *e-government*

Jawaban responden dari seluruh pernyataan pada variabel X akan disajikan dengan data berdasarkan seluruh kuesioner yang telah disebar. Indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel X sebagai pernyataan kuesioner yaitu menggunakan lima dimensi yang hasilnya akan dipaparkan sebagai berikut:

Technology

Technology ini mencakup informasi, jaringan, sistem atau perangkat lunak, standar data, standar teknis, keamanan, multimedia, pelacakan, penelusuran dan informasi data pribadi.

**Tabel 1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penerapan E-government (X)
Dimensi *Technology***

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
X1	Aplikasi SIDILAN mudah di mengerti dan tidak ada hambatan (<i>buffering</i>) dalam proses penggunaannya	3,17	1,035

X2	Aplikasi SIDILAN memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait pelayanan	3,92	0,677
X3	Data masyarakat terjamin keamanannya	3,35	0,770
Rata - Rata		3,48	0,83

SUMBER: OLAHAN PENELITIAN TAHUN 2024

Tabel 1 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel penerapan E-government (X) mengenai dimensi *Technology* termasuk ke dalam kategori **Baik** dengan nilai mean (rata – rata) 3,48. Hal tersebut menjelaskan jika teknologi yang terdapat dalam penerapan E-government sudah dalam kategori yang baik dan dapat menunjang individu yang menggunakannya. Adapun untuk nilai rata – rata 3,48 berada diatas nilai standar deviasi 0,83 sehingga dapat diartikan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

Processes

Processes ini meliputi perubahan, mempercepat proses, integrasi antar fungsi, integrasi antar organisasi dan perubahan aturan.

**Tabel 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penerapan E-government (X)
Dimensi Processes**

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
X4	Dalam proses pelaksanaannya dilakukan dengan cepat dan tepat	3,42	0,923
X5	Aplikasi dapat diakses selama 24 jam	4,03	0,611
X6	Tidak ada kendala dalam pengaplikasiannya	2,91	0,866
Rata - Rata		3,45	0,80

SUMBER: OLAHAN PENELITIAN TAHUN 2024

Tabel 2 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel E-government (X) mengenai dimensi *Processes* termasuk ke dalam kategori **Baik** dengan nilai mean (rata – rata) 3,45. Hal tersebut menjelaskan jika proses di dalam E-government sudah baik dari segi waktu dan kemudahannya. Adapun untuk nilai rata – rata 3,45 berada diatas nilai standar deviasi 0,80 sehingga dapat dijelaskan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

People

People ini melibatkan pelatihan staf, pembelajaran kolektif,

penggabungan pengetahuan dan keterampilan, pengembangan visi yang strategis, manajemen proyek.

**Tabel 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penerapan *E-government* (X)
Dimensi *People***

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
X7	Staf disduk terampil dalam menggunakan teknologi sehingga menciptakan aplikasi yang baik	3,38	0,776
X8	Pengetahuan staf mengenai penggunaan aplikasi SIDILAN	3,66	0,742
X9	Para staf memberikan pelayanan yang baik melalui aplikasi SIDILAN	3,86	0,586
Rata - Rata		3,63	0,70

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Tabel 3 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel *E-government* (X) mengenai dimensi *People* termasuk ke dalam kategori **Baik** dengan nilai mean (rata – rata) 3,63. Hal tersebut menjelaskan jika Sumber Daya Manusia di dalam *E-government* sudah baik dari segi keterampilan, pengetahuan dan pelayanan yang diberikan. Adapun untuk nilai rata – rata 3,63 berada diatas nilai standar deviasi 0,70 sehingga dapat dijelaskan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

Organizational Culture

Organizational Culture ini melibatkan transisi ke budaya yang berorientasi layanan, penguatan loyalitas organisasi, dorongan bagi karyawan untuk mengambil tugas yang lebih menantang dan bertanggung jawab, penguatan kerja sama dan kepercayaan antar departemen dan antarorganisasi, serta peningkatan pemahaman tentang pembelajaran organisasi dan perubahan signifikan dalam cara berpikir para pemimpin.

**Tabel 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penerapan *E-government* (X)
Dimensi *Organizational Culture***

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
X10	Pelayanan yang diajukan masyarakat diproses dengan tepat waktu	3,87	0,677
X11	Pegawai dinas tidak menunda-nunda proses	3,50	0,772

	pelayanan		
X12	Para staf memberikan pelayanan yang baik melalui aplikasi SIDILAN	3,25	0,925
Rata - Rata		3,54	0,79

SUMBER: OLAHAN PENELITIAN TAHUN 2024

Tabel 4 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel *E-government* (X) mengenai dimensi Organizational Culture termasuk ke dalam kategori **Baik** dengan nilai mean (rata – rata) 3,54. Hal tersebut menjelaskan jika Organisasi di dalam E-government sudah baik dari segi cara pengelolaannya. Adapun untuk nilai rata – rata 3,54 berada diatas nilai standar deviasi 0,79 sehingga dapat dijelaskan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

Structure

Structure ini mencakup digitalisasi data yang harus memiliki standar dan transformasi struktur hierarkis menjadi jaringan yang terintegrasi.

**Tabel 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penerapan *E-government* (X)
Dimensi *Structure***

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
X13	Aplikasi SIDILAN sudah memenuhi standar sebagai aplikasi yang mempermudah pelayanan	3,47	0,958
X14	Mempermudah alur pelayanan dalam satu aplikasi	4,21	0,808
Rata - Rata		3,84	0,88

SUMBER: OLAHAN PENELITIAN TAHUN 2024

Tabel 5 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel *E-government* (X) mengenai dimensi *Structure* termasuk ke dalam kategori Baik dengan nilai mean (rata – rata) 3,84. Hal tersebut menjelaskan jika Struktur di dalam E-government sudah baik dalam memberikan kemudahan bagi yang menggunakan. Adapun untuk nilai rata – rata 3,84 berada diatas nilai standar deviasi 0,88 sehingga dapat dijelaskan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

- **Kualitas Pelayanan Publik**

Jawaban responden dari seluruh pernyataan pada variabel X akan disajikan dengan data berdasarkan seluruh kuesioner yang telah disebar.

Indikator yang digunakan untuk menganalisis variabel X sebagai pernyataan kuesioner yaitu menggunakan lima dimensi yang hasilnya akan dipaparkan sebagai berikut:

Self-esteem

Self-esteem ini memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

- Pengembangan prinsip pelayanan;
- Menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya;
- Menetapkan tugas pelayanan yang futuris;
- Dan berpedoman pada kesuksesan 'hari esok lebih baik dari hari ini'.

**Tabel 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)
Dimensi *Self-esteem***

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
Y1	Keahlian yang dimiliki para staf sesuai dengan yang kemampuannya sehingga terciptanya aplikasi yang baik	3,56	0,783
Y2	Para staf mampu menciptakan aplikasi yang mudah dipahami masyarakat	3,07	0,856
Rata - Rata		3,32	0,82

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Tabel 6 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel kualitas pelayanan (X) mengenai dimensi *Self-esteem* termasuk ke dalam kategori **Cukup** dengan nilai mean (rata – rata) 3,32. Hal tersebut menjelaskan kemampuan dari pengelola sudah cukup baik dari segi kualitas pelayanan. Adapun untuk nilai rata – rata 3,32 berada diatas nilai standar deviasi 0,82 sehingga dapat dijelaskan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

Exeed Expectation

Exeed Expectation ini memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

- Penyesuaian standar pelayanan;
- Pemahaman terhadap keinginan pelanggan;
- Dan pelayanan sesuai harapan petugas.

**Tabel 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)
Dimensi *Exeed Expectation***

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
Y3	Aplikasi SIDILAN sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat	3,47	0,904
Y4	Aplikasi SIDILAN mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan dimana saja	4,39	0,790
Rata - Rata		3,93	0,85

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Tabel 7 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel kualitas pelayanan (X) mengenai dimensi *Exeed Expectation* termasuk ke dalam kategori Baik dengan nilai mean (rata – rata) 3,93. Hal tersebut menjelaskan E-government sudah baik dalam memenuhi harapan pengguna. Adapun untuk nilai rata – rata 3,93 berada diatas nilai standar deviasi 0,82 sehingga dapat dijelaskan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

Recovery

Recovery ini memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

- *Menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah;*
- *Mengatasi keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan;*
- *Uji coba standar pelayanan;*
- *Dan mendengar keluhan pelanggan.*

**Tabel 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y) Dimensi
*Recovery***

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
Y5	<i>Menerima masukan dan kritik dari masyarakat agar sesuai dengan yang dibutuhkan</i>	3,16	0,825
Y6	<i>Mengatasi keluhan yang dirasa oleh masyarakat</i>	3,05	0,809
Rata - Rata		3,11	0,82

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Tabel 8 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (Y) mengenai dimensi Recovery termasuk ke dalam kategori **Cukup** dengan nilai mean (rata – rata) 3,11. Hal tersebut menjelaskan jika pemulihan di dalam kualitas pelayanan sudah cukup baik untuk berkembang karena menyesuaikan dengan kebutuhan penggunanya. Adapun untuk nilai rata – rata 3,11 berada diatas nilai standar deviasi 0,82 sehingga dapat dijelaskan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

Vision

Vision ini memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

- Perencanaan ideal di masa depan;
- Memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin;
- Dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

**Tabel 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)
Dimensi Vision**

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
Y7	Selalu ada pembaruan pada aplikasi SIDILAN yang sesuai dengan perkembangan jaman	3,46	0,892
Y8	Aplikasi SIDILAN mampu mengatasi semua kebutuhan pelayanan	3,62	0,749
Rata - Rata		3,54	0,82

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Tabel 9 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (Y) mengenai dimensi Vision termasuk ke dalam kategori **Baik** dengan nilai mean (rata – rata) 3,54. Hal tersebut menjelaskan selalu ada pembaharuan dalam menggunakan aplikasi E-government untuk mendukung kualitas pelayanan. Adapun untuk nilai rata – rata 3,54 berada diatas nilai standar deviasi 0,82 sehingga dapat dijelaskan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

Improve

Improve ini memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

- Perbaiki secara terus menerus;
- Menyesuaikan dengan perubahan;
- Mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana;
- Investasi yang bersifat non material (training);
- Penciptaan lingkungan yang kondusif;
- Dan penciptaan standar yang responsif.

**Tabel 10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)
Dimensi *Improve***

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
Y9	Cepat dalam mengatasi permasalahan pada proses penggunaan aplikasi SIDILAN	3,07	0,856
Y10	Memperbaiki kualitas layanan melalui aplikasi SIDILAN	3,96	0,549
Rata - Rata		3,52	0,70

SUMBER: OLAHAN PENELITIAN TAHUN 2024

Tabel 10 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (Y) mengenai dimensi *Improve* termasuk ke dalam kategori **Baik** dengan nilai mean (rata – rata) 3,52. Hal tersebut menjelaskan improvisasi kualitas pelayanan sudah cukup baik dalam memperbaiki kesalahan dan membuatnya lebih baik. Adapun untuk nilai rata – rata 3,52 berada diatas nilai standar deviasi 0,70 sehingga dapat dijelaskan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

Care

Care ini memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

- Menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan;
- Menjaga kualitas;
- Menerapkan standar pelayanan yang tepat;
- Dan uji coba standar pelayanan.

Tabel 11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Dimensi Care

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
Y11	Menjaga kualitas pelayanan meskipun dilakukan secara <i>online</i>	3,87	0,630
Y12	Berlaku adil kepada seluruh masyarakat layanan tanpa membeda-bedakan status	3,60	0,804
Rata - Rata		3,74	0,72

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Tabel 11 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (Y) mengenai dimensi Care termasuk ke dalam kategori **Baik** dengan nilai mean (rata – rata) 3,74. Hal tersebut menjelaskan adanya pemeliharaan aplikasi secara berkala secara online yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun untuk nilai rata – rata 3,74 berada diatas nilai standar deviasi 0,72 sehingga dapat dijelaskan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

Empower

Empower ini memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

- Memberdayakan karyawan/bawahan;
- Belajar dari pengalaman;
- Dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

**Tabel 12 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)
Dimensi Empower**

Item	Pernyataan	Mean	Std.Deviasi
Y13	Aplikasi SIDILAN menjadi transformasi dari aplikasi sebelumnya	4,42	0,654
Y14	Para staf dapat memanfaatkan aplikasi SIDILAN untuk meningkatkan kualitas layanan	4,01	0,659
Rata - Rata		4,22	0,66

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Tabel 12 tersebut menjelaskan item – item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (Y) mengenai dimensi Empower termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik** dengan nilai mean (rata – rata) 4,22. Hal tersebut menjelaskan pemberdayaan kualitas pelayanan sudah sangat baik dalam penyajiannya.

Adapun untuk nilai rata – rata 4,22 berada diatas nilai standar deviasi 0,66 sehingga dapat dijelaskan jika item – item pernyataan tersebut dapat mewakili para penggunanya.

Koefisien korelasi

Hasil pengujian korelasi antara keseluruhan variabel independen yaitu Penerapan E-government (X) terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		E-Goverment	Kualitas pelayanan publik
Penerapan E-Goverment	Pearson Correlation	1	.837**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	100	100
Kualitas pelayanan publik	Pearson Correlation	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	100	100
** <i>. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).</i>			

Tabel 13 memperlihatkan bahwa nilai Sig. (2-tailed) adalah $0,000 < 0,05$. Hal tersebut memiliki arti bahwa variabel Penerapan E-government (X) dan variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki hubungan yang signifikan secara simultan. Selain itu nilai tersebut dapat memiliki arti jika variabel Penerapan E-government (X) berkorelasi dengan variabel kualitas Pelayanan (Y). Dalam tabel tersebut dapat diketahui jika nilai pearson correlation adalah sebesar 0,837 yang dimana memiliki arti jika nilai korelasi ≥ 8 maka termasuk ke dalam klasifikasi sangat kuat atau sangat baik. Nilai korelasi 0,837 juga berarti korelasinya positif yang memiliki arti bahwa semakin tinggi nilai variabel Penerapan E-government (X) maka semakin tinggi pula nilai variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Uji Hipotesis (Uji t)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil uji (t) atau uji parsial untuk penentuan hasil hipotesis, sebagai berikut:

Tabel 14 Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,963	2,718		3,666	0,000
	E-Government	0,815	0,054	0,837	15,130	0,000

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Berdasarkan tabel 14 mengenai hasil analisis uji signifikansi secara parsial menggunakan uji (t), menunjukkan bahwa hasil t_{hitung} sebesar 15,130. Sementara itu nilai t_{tabel} dihitung melalui $(\alpha/2 ; n-k-1)$ yakni sebesar $(0,05/2 ; 100-1-1) = (0,025 ; 98) = 1,984$. Maka dapat dilihat jika t_{hitung} sebesar $15,130 > t_{tabel}$ sebesar 1,984. Lalu untuk nilai signifikansinya yakni sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan E-government (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas Pelayanan (Y). Oleh karena itu hasil dari pengujian menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Uji Koefisiensi Determinasi

Ketika sudah mendapati adanya pengaruh antara variabel penerapan E-government (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y), maka tahap selanjutnya adalah menghitung koefisien determinasi atau nilai besaran pengaruh antara kedua variabel. Berikut merupakan hasil koefisien determinasi tersebut.

Tabel 15 Uji Koefisiensi Determinasi				
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	0,700	0,697	3,655

SUMBER: OLAHAN PENELITI TAHUN 2024

Berdasarkan tabel 15 diatas dapat dilihat jika besaran nilai korelasi atau

hubungan yakni koefisien determinasi (R square) memiliki nilai 0,700 yang dimana berarti bahwa variabel Penerapan *E-government* (X) memiliki pengaruh sebesar 70% terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Penerapan E-government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sidilan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh penerapan e-government memperoleh nilai 3,57 yang termasuk kedalam kategori “Baik”, (b) kualitas pelayanan publik memperoleh nilai 3,62 yang termasuk kedalam kategori “Baik”, (c) Pada hasil uji hipotesis (uji t) telah diperoleh t_{hitung} sebesar 15,130 Dan t_{tabel} sebesar 1,984, maka dari itu hasil dari pengujian menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa penerapan e-government berpengaruh pada kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SIDILAN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. (d) hasil nilai yang diperoleh pada koefisien korelasi adalah sebesar 0,837 yang termasuk ke dalam klasifikasi sangat kuat atau sangat baik, (e) nilai yang diperoleh pada koefisien determinasi adalah sebesar 70% maka Penerapan E-government memiliki pengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahayu, A. Y., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Riyanto, A. (2020). *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.