# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DESA MENGGUNAKAN WEBSITE DESA SEBAGAI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMERINTAH DESA BABAT

## *INFLUENCE OF THE QUALITY OF VILLAGE ADMINISTRATION SERVICES USING THE VILLAGE WEBSITE AS IMPLEMENTATION E-GOVERNMENT ON COMMUNITY SATISFACTION WITH BABAT VILLAGE GOVERNMENT*

Reza Azifatul Aliyah, Siti Umi Khayatun Mardiyah
Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Yogyakarta
Email: rezaazifatul.2018@student.uny.ac.id, ummikha@uny.ac.id

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat pada Pemerintah Desa Babat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Populasi yang digunakan yaitu masyarakat Desa Babat berjumlah 5.052 orang. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel berjumkah 98 orang, kemudian teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Instrumen menggunakan angket/kuesioner dengan unsur minimal sesuai dengan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengujian validitas instrument melalui *expert judgemen* dan pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, dengan *p-value* < 0,05. Nilai koefisien kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat bernilai positif, artinya jika kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan website desa sebagai implementasi *e-Government* semakin baik, maka kepuasan masyarakat akan juga semakin baik. Sumbangan variabel kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat sebesar sebesar 18,40%, sedangkan sisanya sebesar 81,60% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, administrasi desa menggunakan *website*, implementasi *e-Government*, kepuasan masyarakat

***Abstract***

*This research aims to determine the influence of the quality of village administration services using the village website as an e-Government implementation on community satisfaction with the Babat Village Government. The method used in this research is a survey method. The population used is the people of Babat Village, totaling 5,052 people. Researchers used the Slovin formula to determine the sample size of 98 people, then the sampling technique used purposive sampling. The instrument uses a questionnaire/questionnaire with minimal elements in accordance with the Community Satisfaction Survey Index (SKM). Testing the validity of the instrument through expert judgment and reliability testing using the Cronbach Alpha method. The data analysis technique used is simple regression. The research results show that there is a positive and significant effect, with a p-value <0.05. The coefficient value of the quality of village administration services using the village website as an e-Government implementation on community satisfaction is positive, meaning that if the quality of village administration services using the village website as an e-Government implementation is getting better, then community satisfaction will also be better. The contribution of the variable quality of village administration services using the village website as an e-Government implementation to community satisfaction with the Babat Village government was 18.40%, while the remaining 81.60% was influenced by other factors outside this research.*

***Keywords****: service quality, village administration using the website, e-Government implementation, public satisfaction*

## Pendahuluan

Pemerintahan desa merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh kepala desa dan perangkat desa yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat di desa. Dengan demikian, pemerintah desa merupakan ujung tombak dari pembangunan dimana pemerintah desa merupakan instansi pemerintahan yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat. Melalui pelaksanaan administrasi pemerintahan desa yang baik diharapkan pemerintah desa mampu untuk menyelanggarakan pemerintahan secara baik, agar upaya pemerataan pembangunan dan pelayanan prima kepada masyarakat dapat terlaksana secara optimal.

Masyarakat yang merupakan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional, sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif aparatur pemerintah desa di mata masyarapkatnya.

Peningkatan pelayanan publik harus diupayakan oleh pemerintah dengan optimal guna terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik *(good governance).* Tujuan utama dari *good governance* adalah terciptanya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik berlandaskan akuntabilitas, transparansi, peraturan hukum, orientasi konsensus, efektivitas, dan efesiensi (Rahim, 2019, pp.65-81). Dengan diberlakukannya kebijakan otonomi daerah, birokrat pemerintah daerah dituntut agar dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat daerahnya seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemerintah dalam melakukan pelayanan publik untuk mencapai tujuan *good governance* (Heeks, 2020, p.72).

Masyarakat secara umum belum mendapatkan kepuasan pelayanan publik karena permasalahan tersebut. Pemberian layanan yang cukup rumit, banyak alasan yang diberikan belum bisa diterima oleh masyarakat menjadikan layanan belum bisa berhasil serta sesuai dengan tepat (Ashari, 2010). Melihat situasi dan kondisi yang seperti itu menjadikan masyarakat yang menggunakan jasa layanan publik masih belum merasa puas. Karena diakibatkan oleh keyakinan kelompok serta kepuasan masyarakat yang rendah pada penyelenggara layanan publik yakni pemerintah yang mempunyai tanggung jawab hal tersebut (Maryam,2016). Tidak sekedar mengendalikan, tetapi pejabat pelayanan publik harus banyak melayani. Dengan berjalannya waktu, pemerintah selalu berusaha dalam meningkatkan mutu layanan publik. Dengan hal ini juga tertulis pada (Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) Negara wajib melayani masyarakatnya dalam pemenuhan hak dan kebutuhan yang didasari pelayanan publik. Unit pelayanan publik masih memiliki banyak permasalahan yang sedang dihadapi terutama pelayanan administrasi kependudukan dengan ini dapat di kaji dan di evaluasi menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Data yang didapat bisa dikelola, diteliti, dipahami, dan bisa untuk dilakukan penelitian selanjutnya dalam pengambilan langkah strategi untuk meningkatkan layanan. Penilaian kualitas pelayanan publik melibatkan dari masyarakat dalam pengukurannya untuk dilakukan evaluasi pada pelayanan yang sudah diberikan. Dalam melaksanakan evaluasi kualitas layanan dapat diketahui dari tingkat kinerja pelaksana layanan yang telah diberikan. Untuk melakukan peningkatan perbaikan layanan publik, pemerintah melaksanakan beberapa proses evaluasi pada berbagai instansi yang mendapatkan banyak keluh kesah warga.

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik *(good governance)* adalah mempercepat proses kerja serta moderenisasi administrasi melalui otomatisasi di bidang administrasi perkantoran dan moderenisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui implementasi *e-Government* sebagai salah satu aplikasi dari teknologi informasi (Hardiyansyah, 2018,

p.36). *Electronic Government (e-Government)* adalah penggunaan Teknologi Informasi sebagai alat bantu dan pemanfaatannya menjadikan pelayanan pemerintahan berjalan lebih efisien. *e-Government* memberikan peluang baru untuk meningkatkan kualitas pemerintahan, dengan cara ditingkatkannya efisiensi, layanan-layanan baru, peningkatan partisipasi warga dan adanya suatu peningkatan terhadap global information infrastruktur. Birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses kerjanya, interaksi antara pemerintah dan warganya akan semakin sederhana dan mudah (Dwiyanto, 2011, p.181). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu birokrasi pemerintah untuk memperkecil peluang terjadinya *moral hazards* dalam interaksi antara warga negara dan pemerintah. Dengan demikian *e-Government* akan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik sebagai jalan untuk mewujudkan *good governance*. Oleh karena itu, dalam rangka penyelenggaraan pemerintah menuju *good governance* dan mengakselerasi penyelanggaraan otonomi daerah, maka implementasi *e-Government* merupakan alternatif yang strategis untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

Pemerintah Desa Babat Kecamatan Penukal Kabupaten Penukal Abab merupakan salah satu pemerintah tingkat Desa yang telah mengimplementasikan *e-Government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui *website.* Berdasarkan data dari Kementrian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia, diambil dari *https://idm.kemendesa.go.id/* tanggal 1 Maret 2022, Nomor: 7/PRC.01.03/III/2022 Tentang pemutakhiran Index Desa Membangun (IDM) Desa Babat berstatus sebagai desa maju. Pemerintah Desa Babat menyadari pentingnya mengimplementasikan *e- Government* guna memberikan pelayanan prima pada masyarakat.

Dalam rangka mengimplmentasikan Instruksi Presiden (Inpres) No 3 Tahun 2003, pemerintah Desa Babat membuat portal atau *website* sebagai media implementasi *e-Government* yang dapat diakses melalui alamat *https://desababat.id/* untuk melayani kepentingan masyarakat. *Website* yang digunakan oleh pemerintah Desa Babat memuat berbagai informasi yang dapat diakses masyarakat dan pelayanan elektronik yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa ada 37 jenis layanan administrasi yang dapat digunakan masyarakat melalui *website* pemerintah desa Babat, diantaranya surat keterangan domisili, surat jual beli, surat rekomendasi izin mendirikan usaha, surat keterangan berpergian, surat pengantar nikah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil pengamatan pra penelitian dan wawancara tidak terstuktur yang dilakukan peneliti, penerapan *e-Government* oleh pemerintah Desa Babat tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan. Diantaranya yaitu tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang diberikan melalui *website* pemerintah Desa Babat, hal ini dikarenakan tidak semua dusun yang ada di Desa Babat terkoneksi dengan jaringan internet. Desa Babat terdiri dari 9 dusun, dilihat dari peta administrasi Desa Babat menunjukkan bahwa dusun 4 yang terdiri dari 264 KK dan 1063 jiwa terletak di daerah yang tidak dapat menjangkau jaringan internet dan membutuhkan waktu sekitar 30 menit dari pusat Desa Babat. Dengan demikian, masyarakat dusun 4 mengalami kesulitan untuk mengakses dan menggunakan layanan melalui *website* pemerintah Desa Babat.

Wawancara tidak terstuktur yang dilakukan peneliti dengan salah satu kepala dusun 4 Bapak Mat Adi (06/07/23), diketahui bahwa dusun 4 dahulunya adalah desa persiapan yang tidak memenuhi kriteria sebagai desa definitif dan akhirnya dikembalikan ke Desa Babat induk. Oleh karena itu, jumlah penduduk dusun 4 lebih banyak dibanding dusun-dusun lainnya dan letak geografis dusun 4 cukup jauh dari Desa Babat induk. Karena belum terjangkau oleh jaringan internet, maka penduduk dusun 4 masih melalakukan pelayanan publik secara konvensional atau datang langsung ke kantor Pemdes Babat. Keberhasilan utama penerapan *e-Government* yaitu melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet, karena dalam prakteknya *e-Government* merupakan penggunaan internet untuk melaksanankan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat (Indrajit, 2002, p.4).

Berdasarkan hasil wawancara tidak terstuktur yang dilakukan peneliti dengan operator *website* Desa Babat Ibu Agnes, S. Ag.

(07/07/23), diketahui bahwa permasalahan lain dalam implementasi *e-Government* pada bidang pelayanan publik di Desa Babat yaitu tidak semua masyarakat Desa Babat dapat memanfaatkan layanan yang diberikan melalui *website*, karena belum mempunyai akun untuk memanfaatkan layanan mandiri. Jumlah penduduk Desa Babat tergolong banyak, membuat operator *website* kewalahan dalam membuatkan akun masyarakat agar dapat menggunakan layanan elektronik yang diberikan. Sistem pelayanan melalui *website* pemerintah Desa Babat, mengharuskan semua pengguna mempunyai akun terlebih dahulu untuk dapat menggunanakan layanan elektronik. Akun untuk menggunakan layanan mandiri melalui *website* dibuat oleh operator *website* dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Table 1. Jumlah Penduduk Desa Babat

| **Dusun** | **Nama Kepala Dusun** | **Jumlah KK** | **Jumlah Jiwa** |
|---|---|---|---|
| Dusun I | Suparman | 117 | 488 |
| Dusun II | Mellia S.Pd | 113 | 426 |
| Dusun III | Mesran | 152 | 538 |
| Dusun IV | Mat Adi | 264 | 1.063 |
| Dusun V | Heri Wanto | 155 | 545 |
| Dusun VI | Sumantri | 191 | 695 |
| Dusun VII | Dwi Prasetyo | 113 | 398 |
| Dusun VIII | Ari Hendriawan | 95 | 329 |
| Dusun IX | Lupis Sidariadi | 161 | 570 |
| **Jumlah Keseluruhan** | | **1.361** | **5.052** |

(Sumber : Data Desa Mei 2024)

Permasalahan lain dalam implementasi *e-Government* pemerintah Desa Babat yaitu tidak ada sosialisasi dan pelatihan secara mendalam, mengenai tata cara melakukan pelayanan secara elektronik melalui *website.* Hal ini dapat dilihat dari tidak semua masyarakat paham atau mengerti, bagaimana menggunakan layanan elektronik melalui *website* pemerintah Desa Babat. Sosialisasi merupakan kunci keberhasilan dalam menerapkan *e-Government*, pemerintah harus melakukan sosialisasi pada masyarakat mengenai konsep *e-Government* yang diterapkan. Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik merupakan elemen sukses digitalisasi pada bidang pelayanan publik (Indrajit, 2002, p.9).

Berdasarkan wawancara tidak terstuktur yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa warga desa Babat di usia yang berbeda menunjukkan pendapat yang berbeda-beda dengan kategori usia sebagai berikut :

1. warga yang berusia ≤ 41 tahun mengatakan bahwa masih awam dengan teknologi, sehingga mengalami kesulitan untuk mengikuti perkembangan zaman, serta tidak adanya sosialisasi atau pelatihan dari pemerintah Desa Babat secara kontinyu mengenai tata cara menggunakan layanan elektronik melalui *website*
2. Warga yang berusia 31 - 40 tahun mengatakan bahwa lebih memilih melakukan layanan secara konvensional atau datang langsung ke kantor Desa Babat, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan sarana prasarana penunjang mengenai penggunaan layanan elektronik melalui *website*
3. Warga yang berusia 21 - 30 tahun mengatakan bahwa meskipun tidak adanya sosialisasi secara mendalam mengenai tata cara penggunaan layanan secara elektronik, tetapi warga masih bisa memahami step by step yang harus dilakukan setelah melihat tampilan yang ada di portal atau *website* dan lebih memilih menggunakan layanan secara elektronik walaupun proses penangannya memakan waktu yang lama
4. Warga yang berusia 17 – 20 tahun berpendapat bahwa sudah mengetahui jika bisa melakukan layanan secara elektronik tetapi belum digunakan karena belum terlalu intens menggunakan layanan atau mempunyai urusan dengan pihak pemerintah desa.

Beberapa pendapat dari masyarakat diatas menjelaskan tentang pemberian pelayanan masih tidak sesuai oleh harapan masyarakat sehingga masyarakat kurang puas, dengan ini terbukti bahwa pemberian mutu pelayanan masih belum optimal. Masyarakat masih banyak yang kesusahan karena banyak yang gagap teknologi, sehingga tidak sedikit masyarakat yang mengajukan melalui kelurahan secara langsung. Masyarakat secara umum belum mendapatkan kepuasan pelayanan publik karena permasalahan tersebut. Pemberian layanan yang cukup rumit, banyak alasan yang diberikan belum bisa diterima oleh masyarakat menjadikan layanan belum bisa berhasil serta sesuai dengan tepat.

Permasalahan lain dalam penerapan *e-Government* melalui *website* desa Babat yaitu waktu penyelesaian layanan elektronik memakan waktu yang lama, karena petugas pemberi layanan tidak hanya melayani secara elektronik tetapi juga melayani secara konvensional, hal ini menyebabkan petugas pemberi layanan kurang responsif. Selain itu, kompetensi petugas pemberi layanan yang tidak sesuai dengan jenis layanan yang diberikan juga menjadi salah satu permasalahan dalam bidang pelayanan publik pemerintah desa Babat. Ketersediaan sumber daya manusia harus memiliki kompetensi dan keahlian yang sesuai agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas yang diharapkan (Indrajit, 2002, p.19).

Berdasarkan wawancara tidak terstuktur yang dilakukan peneliti dengan petugas pemberi layanan kantor Pemdes sekaligus operator *website* Desa Babat Ibu Agnes, S.Ag, diketahui bahwa petugas pemberi layanan di kantor pemerintah Desa Babat merupakan sarjana aqidah filsafat islam yang baru saja menyelesaikan pendidikannya pada 2020 lalu. Dalam melayani kepentingan masyarakat terutama dalam bidang administrasi petugas pemberi layanan mengalami beberapa kesulitan karena tidak memiliki kompetensi dalam bidang administrasi terutama pada surat-menyurat, selain itu sistem pelayanan yang dilakukan secara elektronik dan konvensional membuat petugas pemberi pelayanan tidak bisa merespon secara cepat permintaan pelayanan melalui *website.*

## MODEL PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket.

### 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Desa Babat Kecamatan Penukal Abab Lematang Ilir, Sumatera Selatan. Lokasi penelitian ini dipilih karena lembaga tersebut merupakan salah satu lembaga desa yang sudah menerapkan sistem website desa dalam pelayanan administrasi desa sebagai bentuk implementasi e-Government. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2024 sampai dengan selesai. Selesai dalam penelitian ini berarti peneliti sudah berhasil memperoleh data yang diinginkan, berhasil mengolah data serta selesai menghasilkan data hingga menghasilkan laporan penelitian. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni-Juli 2024.

### 3. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah masyarakat Desa Babat dengan kriterianya: (1) masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Pemerintah Desa Babat, (2) masyarakat dengan usia 17-51 tahun, (3) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap dari peneliti, dan (4) pernah menggunakan *website* desa.

### 4. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu satu variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Secara operasional definisi variabel tersebut yaitu:

a. Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan administrasi desa Babat menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government*. Kualitas pelayanan dianggap baik jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, sementara jika melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat, maka bisa dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Kualitas pelayanan berdasarkan indikator *reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* yang diukur menggunakan skala Likert 1-5.
b. Kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat. Indeks survei kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan yang diterima oleh masyarakat.

### 5. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu kuesioner/angket dan

dokumentasi. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner tertutup dengan penskoran menggunakan skala *Likert* dimodifikasi dengan 5 alternatif jawaban antara lain : 5. Sangat Setuju (SS). 4. Setuju (S), 3. Cukup Setuju (CS), 2. Kurang Setuju (KS), 1. Tidak Setuju (STS). Responden hanya perlu memberikan tanda *checklist* (√). pada jawaban yang tersedia sesuai dengan keadaan dirinya.

**6. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Validasi yang digunakan pada penelitian ini adalah validitas isi (*content validity*). Validasi instrumen melalui *expert judgement* untuk memperkecil kesalahan penyusunan instrumen dan mengetahui kelayakan instrumen yang sudah dibuatberdasarkan kisi-kisi yang diambil dari teori. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Koefisien reliabilitas sebesar 0,70 atau lebih bisa diterima sebagai reliabilitas yang baik. Uji reliabilitas penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan bantuan *SPSS 22.0 for Microsoft Windows*.

**7. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif meliputi mean, modus, median, standar deviasi dan tabel distribusi frekuensi. Uji prasyarat analisis dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji linearitas, Uji koefisien determinasi. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

**1. Deskripsi Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Babat, sebuah desa yang terletak di Kecamatan Penukal Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir, Sumatera Selatan. Desa Babat dikepalai oleh Lurah Bernama Arie Meidiansyah Fitri, M.Pd., berbatasan dengan beberapa desa tetangga. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Sukaraja, sebelah timur dengan Desa Pengabuan Timur, sebelah selatan dengan Desa Panta Dewa, dan sebelah barat dengan Kecamatan Telang Ubi. Desa Babat terbagi menjadi 9 dusun dengan total keseluruhan 1.361 Kartu Keluarga atau 5.052 jiwa. Penduduk Desa Babat tergolong tidak sedikit memiliki beragam mata pencaharian contohnya Pegawai Negeri Sipil (PNS), petani/pekebun, peternak, karyawan swasta, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), tenaga kesehatan, pengusaha, pedagang, perangkat desa, dan lain sebagainya. Berdasarkan data Desa Babat masyarakat Desa Babat terdapat tingkatan pendidikan mulai dari Tingkat bersekolah SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi. Tingkat pendidikan didominasi oleh penduduk yang tidak atau belum sekolah yaitu 2.126 orang dengan persentase 42,1%, selanjutnya untuk perguruan tinggi (diploma, sarjana, dan pascasarjana) sebanyak 228 orang dengan persentase 4,51%. Melihat kondisi ini besar harapan peneliti sarjana-sarjana yang sudah sukses bisa bermanfaat dengan memajukan desa di berbagai bidang, misalnya di bidang pendidikan, pemerintahan atau sebagainya.

**2. Deskripsi Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini masyarakat Desa Babat berjumlah 98 dengan karakteristik responden masyarakat Desa Babat mayoritas berjenis kelamin perempuan sebesar 63,27% (45 orang), berusia 17-20 tahun sebesar 38,78% (38 orang), pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebesar 29,59 (29 orang), pekerjaan paling banyak Lainnya sebesar 27,55% (27 orang).

**3. Hasil Analisis Deskriptif**

Hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* dan kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat sebagai berikut.

a. Kualitas Pelayanan (X)

Deskriptif statistik data kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* dengan hasil analisis menunjukkan bahwa *Mean (M)* sebesar 3,10, *Median (Me)* sebesar 3,26, *Modus (Mo)* sebesar 3,38, dan *Standar deviasi (SD)* sebesar 0,45.

Norma Penilaian kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* disajikan pada Tabel 2. sebagai berikut.

Table 2. Norma Penilaian Kualitas Pelayanan

| No | Interval | Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 4,24 – 5,00 | Sangat Baik | 0 | 0,00% |
| 2 | 3,43 – 4,23 | Baik | 25 | 25,51% |
| 3 | 2,62 – 3,42 | Cukup | 42 | 42,86% |
| 4 | 1,81 – 2,61 | Kurang | 31 | 31,63% |
| 5 | 1,00 – 1,80 | Sangat Kurang | 0 | 0,00% |
| **Jumlah** | | | **98** | **100%** |

Berdasarkan Norma Penilaian pada Tabel 2 tersebut di atas, kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* berada pada kategori "sangat kurang" sebesar 0,00% (0 orang), "kurang" sebesar 31,63% (31 orang), "cukup" sebesar 42,86% (42 orang), "baik" sebesar 25,51% (25 orang), dan "sangat baik" sebesar 0,00% (0 orang).

b. Kepuasan Masyarakat (Y)

Deskriptif statistik data kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat dengan hasil analisis menunjukkan bahwa *Mean (M)* sebesar 2,65, *Median (Me)* sebesar 2,56, *Modus (Mo)* sebesar 2,44, dan *Standar deviasi (SD)* sebesar 0,49.

Apabila ditampilkan dalam bentuk Norma Penilaian, kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat disajikan pada Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Norma Penilaian Kepuasan Masyarakat

| No | Interval | Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 4,24 – 5,00 | Sangat Tinggi | 0 | 0,00% |
| 2 | 3,43 – 4,23 | Tinggi | 10 | 10,20% |
| 3 | 2,62 – 3,42 | Cukup | 21 | 21,43% |
| 4 | 1,81 – 2,61 | Rendah | 67 | 68,37% |
| 5 | 1,00 – 1,80 | Sangat Rendah | 0 | 0,00% |
| **Jumlah** | | | **98** | **100%** |

Berdasarkan Tabel 3 tersebut di atas, menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat berada pada kategori "sangat rendah" sebesar 0,00% (0 orang), "rendah" sebesar 68,37% (67 orang), "cukup" sebesar 21,43% (21 orang), "tinggi" sebesar 10,20% (10 orang), dan "sangat tinggi" sebesar 0,00% (0 orang).

## 4. Hasi Uji Prasyarat

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yaitu dengan melihat nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* variabel residual apabila nilainya berada > 0,05, maka dapat dikatakan data berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* variabel residual berada < 0,05, maka data terdistribusi tidak normal. Rangkuman hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 4 berikut.

Table 4. Hasil Uji Normalitas

| ***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*** | | |
|---|---|---|
| | | ***Unstandardized Residual*** |
| N | | 98 |
| Normal Parameters[a] | 0,0000000 | 0,0000000 |
| | 0,44574937 | 0,42121098 |
| Most Extreme Differences | 0,105 | 0,113 |
| | 0,105 | 0,063 |
| | -0,086 | -0,113 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1,041 |
| Asymp, Sig, (2-tailed) | | 0, 228 |

Berdasarkan analisis statistik uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* pada Table 11, didapat hasil uji normalitas dengan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* yaitu 0,228 > 0,05, yang berarti data berdistribusi normal. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas dilakukan melalui uji ANOVA. Hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dinyatakan linier apabila nilai sig > 0,05. Hasil uji linieritas dapat dilihat dalam Table 5 sebagai berikut:

Table 5. Hasil Uji Linieritas

| Pengaruh Variabel | *p-value* | *Sig.* | Keterangan |
|---|---|---|---|
| **X→Y** | 0,063 | 0,05 | **Linier** |

Berdasarkan Table 5 di atas, terlihat bahwa hubungan variabel bebas dengan variabel terikat didapatkan *p-value* 0,063 >

0,05. Jadi, hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikatnya (kepuasan masyarakat) dinyatakan linear. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran halaman.

## 5. Hasil Uji Regresi Liniear Sederhana

Analisi regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan pengaruh diantara variabel-variabel. Hasil analisis linear sederhana pengaruh kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat disajikan pada Tabel 6 sebagai berikut:

Table 6. Hasil Analisis Regresi Linear

| ***Model*** | | ***Unstandardized Coefficients*** | | ***Standardized Coefficients*** |
|---|---|---|---|---|
| | | ***B*** | ***Std. Error*** | ***Beta*** |
| 1 | (Constant) | 1,206 | ,315 | |
| | Kualitas pelayanan (X) | ,468 | ,101 | ,429 |

Berdasarkan Tabel 6 di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linier yang dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

**Kepuasan Masyarakat (Y) = 1,206 + 0,468 (X)**

Hasil persamaan linear di atas menunjukkan bahwa konstanta sebesar 1,206 yang berarti jika variabel kepuasan masyarakat (Y) dianggap nol, maka variabel kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* (X) sebesar 1,206.

## 6. Hasil Uji Hipotesis

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan teknik analisis *uji-t parsial*. Kaidah analisis apabila *p-value* < 0,05, maka hipotesis alternatif diterima dan apabila *p-value* > 0,05, maka hipotesis ditolak. Hasil analisis hipotesis disajikan pada Tabel 7 sebagai berikut.

Table 7. Hasil Analisis Uji Parsial (t-test)

| ***Model*** | ***t*** | ***r hitung*** | ***Sig.*** |
|---|---|---|---|
| Kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* (X) | 4,652 | 0,429 | 0,000 |

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 7 di atas, juga dapat ditentukan untuk menjawab hipotesis dengan langkah-langkah sebagai berikut.

a. Menentukan rumusan hipotesis
   - $H_a$ : Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan website desa sebagai implementasi e-Government terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat
   - $H_o$ : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan website desa sebagai implementasi e-Government terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat

b. Menentukan $t_{tabel}$ dan *p-value*
   1) Rumus $t_{tabel}$ adalah df = n-2 atau 98-2 = 96 diperoleh nilai $t_{tabel}$ 1,661.
   2) Nilai *p-value* 0,000.

c. Kriteria pengujian
   1) Apabila *p-value* < 0,05, maka $H_o$ ditolak dan $H_a$ diterima.
   2) Apabila *p-value* > 0,05, maka $H_o$ diterima dan $H_a$ ditolak.

d. Kesimpulan Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan website desa sebagai implementasi *e-Government* didapatkan nilai $t_{hitung}$ 4,652 > $t_{tabel}$ 1,661, *p-value* 0,000 < 0,05, maka $H_0$ ditolak, artinya hipotesis yang berbunyi "ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat "diterima". Nilai koefisien korelasi kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,429, bernilai positif, artinya jika kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan

*website* desa sebagai implementasi *e-Government* semakin baik, maka kepuasan masyarakat akan juga semakin baik.

**7. Hasil Koefisien Determinasi**

Koefisien Determinasi ($R^2$) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil analisis Koefisien Determinasi ($R^2$) kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat disajikan pada Tabel 8 sebagai berikut:

Table 8. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

*Model Summary*

| *Model* | *R* | *R Square* | *Adjusted R Square* | *Std. Error of the Estimate* |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ,429[a] | ,184 | ,175 | ,44806 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan (X)

Berdasarkan Koefisien Determinasi ($R^2$) pada Tabel 8 di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi *R Square* sebesar 0,184. Hal ini berarti sumbangan variabel kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat sebesar 18,40%, sedangkan sisanya sebesar 81,60% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat, dengan *p-value* < 0,05. Nilai koefisien kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat bernilai positif, artinya jika kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan website desa sebagai implementasi *e-Government* semakin baik, maka kepuasan masyarakat akan juga semakin baik. Sumbangan variabel kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat sebesar 18,40%, sedangkan sisanya sebesar 81,60% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini..

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Iswati & Retnoningrum (2019) hasil penelitian ini didapatkan bahwa kualitas pelayanan *E-GovQual* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 15,1% dan sisanya 84,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian Widiani & Abdullah (2018) disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* KPP Pratama Bandung Cibeunying berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi sebesar 70,5%, sedangkan sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Penelitian Engdaw (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh postif terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya penelitian Karim et al., (2020) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan pelayanan publik dan *eservice quality* terhadap kepuasan masyarakat secara bersama-sama di pemerintah Kota Jambi.

Seiring perkembangan teknologi, terciptalah sistem *e-Government* yang diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik secara efisien dan efektif (Tsybulnyk et al., 2020). Di Indonesia, *e-Government* baru diluncurkan beberapa tahun lalu dan bertujuan mengatasi ketidaktepatan dan administrasi buruk dalam layanan publik yang menyebabkan biaya ekonomi tinggi. Sebelumnya, layanan publik dilakukan melalui kontak langsung yang berdampak pada kualitas layanan. Untuk meningkatkan kualitas, banyak lembaga publik membuat situs web dan aplikasi untuk memudahkan akses informasi dan layanan.

Hambatan dalam adopsi *e-Government* di pemerintahan lokal Indonesia termasuk kurangnya standarisasi, infrastruktur yang tidak merata, rendahnya literasi masyarakat, dan kurangnya dukungan organisasi (Martitah et al., 2021). Teknologi informasi dan sumber daya manusia juga berdampak signifikan (Karunia et al., 2023). Perkembangan *e-Government* di Indonesia masih tertinggal dibanding negara tetangga seperti Malaysia, Singapura, dan Brunei Darussalam, di mana layanan elektronik telah diimplementasikan secara menyeluruh yang memungkinkan berbagai layanan dan transaksi online (Othman & Yasin, 2015). Jika model pemerintahan berubah dari model memerintah ke model layanan, penting

memahami kebutuhan nyata masyarakat pedesaan (Cai, 2018).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* berada pada kategori "kurang" sebesar 31,63% (31 orang), "cukup" sebesar 42,86% (42 orang), "baik" sebesar 25,51% (25 orang). Berdasarkan hasil pengamatan pra penelitian dan wawancara tidak terstuktur yang dilakukan peneliti, penerapan *e-Government* oleh pemerintah Desa Babat tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan. Diantaranya yaitu tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang diberikan melalui *website* pemerintah Desa Babat, hal ini dikarenakan tidak semua dusun yang ada di Desa Babat terkoneksi dengan jaringan internet. Desa Babat terdiri dari 9 dusun, dilihat dari peta administrasi Desa Babat menunjukkan bahwa dusun 4 yang terdiri dari 264 KK dan 1063 jiwa terletak di daerah yang tidak dapat menjangkau jaringan internet dan membutuhkan waktu sekitar 30 menit dari pusat Desa Babat. Dengan demikian, masyarakat dusun 4 mengalami kesulitan untuk mengakses dan menggunakan layanan melalui *website* pemerintah Desa Babat.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat berada pada kategori "rendah" sebesar 68,37% (67 orang), "cukup" sebesar 21,43% (21 orang), "tinggi" sebesar 10,20% (10 orang). Implementasi *e-Government* pemerintah Desa Babat yaitu tidak ada sosialisasi dan pelatihan secara mendalam, mengenai tata cara melakukan pelayanan secara elektronik melalui *website.* Hal ini dapat dilihat dari tidak semua masyarakat paham atau mengerti, bagaimana menggunakan layanan elektronik melalui *website* pemerintah Desa Babat. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Pemerintah Desa Babat dalam pelayanannya perlu adanya program yang terpadu dan komprehensif terhadap pelayanan yang membutuhkan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi desa menggunakan *website.*

Penduduk pedesaan memiliki prioritas dalam implementasi kebijakan pemerintah untuk kelangsungan hidup di pemerintahan daerah. Penelitian lapangan tentang kepuasan penduduk dengan lingkungan sosial memungkinkan pengujian langsung efektivitas kerja pemerintah di tingkat dasar, karena stabilitas sosial tergantung pada kepuasan warga. Penerapan *e-Government* di desa dapat mengatasi kesenjangan digital antara perkotaan dan pedesaan, memastikan akses yang sama terhadap informasi dan layanan pemerintah (Fröhlich et al., 2018). Implementasi *e-Government* juga meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, memungkinkan layanan yang lebih cepat dan transparan (Bhatia & Kiran, 2016). Selain itu, e-*Government* memberikan akses ke informasi dan sumber daya penting untuk pembangunan berkelanjutan, termasuk pendidikan, kesehatan, dan layanan keuangan, yang meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan masyarakat (Kisusu, Bahati & Kisusu, 2019).

Meskipun *website* desa memiliki potensi untuk memenuhi semua kebutuhan penyelenggaraan pemerintah, termasuk koordinasi dan komunikasi, masih terdapat tantangan dalam memaksimalkan penggunaannya. *Website* ini memfasilitasi komunikasi dan transaksi bagi warga, organisasi bisnis, dan antara lembaga pemerintah. Namun, tingkat pemanfaatan *website* oleh masyarakat masih belum optimal. Banyak warga yang belum memanfaatkan layanan *e-Government* secara maksimal, yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor pertama adalah kurangnya rasa ingin tahu dan kesadaran akan layanan *e-Government* yang tersedia. Banyak masyarakat yang belum menyadari keberadaan dan manfaat dari layanan digital ini. Kedua, masih ada sebagian masyarakat yang tidak sepenuhnya menyadari pentingnya kemajuan teknologi untuk menunjang kemajuan desa. Perubahan menuju digitalisasi memerlukan waktu dan upaya untuk membangun pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi baru ini. Ketiga, kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah desa mengenai layanan publik berbasis digital juga menjadi kendala. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi yang lebih intensif dan strategis agar masyarakat lebih mengenal dan memanfaatkan layanan *e-Government* yang disediakan (Huda, Kurniasari & Ruroh, 2022).

Manfaat *e-Government* meliputi penghematan biaya melalui kerangka kerja berbasis web, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, serta mempermudah akses publik terhadap pelayanan pemerintah tanpa perlu kunjungan fisik (Rohayati et al., 2022). Implementasi *e-Government* di desa tidak

hanya dinilai dari kesiapan infrastruktur teknologi informasi, tetapi juga dari kemampuan pejabat desa dalam menggunakan teknologi tersebut untuk mendukung layanan publik. Selain itu, respon masyarakat terhadap *e-Government* juga menjadi indikator penting, di mana manfaat dari kebijakan ini harus dirasakan oleh masyarakat desa. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu faktor utama penerimaan manfaat *e-Government* (Syafrizal et al., 2019)

Kepuasan adalah faktor yang sangat dipengaruhi oleh interaksi. Konsep kepuasan mengacu pada pembentukan sikap emosional terhadap suatu sistem, di mana tingkat kepuasan yang lebih tinggi membuat seseorang lebih bersedia untuk tetap berada dalam sistem tersebut (Kornpitack & Sawmong, 2022). Memahami kepuasan warga terhadap pelayanan publik sangat penting untuk mencapai pemerintahan yang efektif dan efisien. Warga merasa puas dengan pelayanan publik ketika kinerja layanan tersebut secara positif memenuhi atau melebihi harapan mereka sebelumnya. Faktor adopsi *e-Government* dari sisi masyarakat dipengaruhi oleh persepsi positif atau negatif atas penggunaan *e-Government* tersebut, sedangkan faktor adopsi dari sisi pemerintah dipengaruhi oleh kesiapan pemerintah dalam menerapkan dan memperkenalkan *e-Government* kepada masyarakat (Muflihah & Susanto, 2017). Tujuan akhir dari implementasi *e-Government* adalah tata kelola yang baik yaitu pemerintah harus mampu menyediakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyakarat secara efesien dan efektif.

## KETERBATASAN PENELITIAN

Secara keseluruhan, disadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan terutama dalam pelaksanaannya. Penelitian ini dilakukan sebaik mungkin, namun tidak terlepas dari keterbatasan yang ada. Keterbatasan selama penelitian yaitu saat pengambilan data penelitian yaitu saat penyebaran kuesioner kepada responden, tidak dapat dipantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak, sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam pengisian angket dan data menjadi bias.

## Simpulan dan Saran

### 1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi, pengujian hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan website desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat, dengan *p-value* < 0,05. Nilai koefisien kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat bernilai positif, artinya jika kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan website desa sebagai implementasi *e-Government* semakin baik, maka kepuasan masyarakat akan juga semakin baik. Sumbangan variabel kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan *website* desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat pada pemerintah Desa Babat sebesar sebesar 18,40%, sedangkan sisanya sebesar 81,60% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

### 2. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

a. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas pengetahuan bagi pembaca dan sebagai acuan peneliti lain yang mengadakan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi desa menggunakan website desa sebagai implementasi *e-Government* terhadap kepuasan masyarakat.
b. Pemerintah desa harus mengimplementasikan mekanisme yang lebih inklusif dan partisipatif, seperti forum diskusi online, survei kepuasan masyarakat, dan lokakarya yang melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan layanan publik.
c. Dapat mendedikasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh melalui kegiatan perkuliahan, sehingga dapat melakukan serangkaian proses penelitian dari awal hingga akhir dan melakukan konstruksi sosial terhadap permasalahan yang terjadi.

### 3. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, ada beberapa saran yang dapat disampaikan yaitu:

a. Bagi Pemerintah Desa Babat

Dalam meningkatkan keefektifan implementasi *e-Government* di desa Babat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan yaitu:

a) Pemerintah desa Babat dan pusat perlu bekerja sama untuk meningkatkan infrastruktur teknologi di desa-desa termasuk memastikan akses internet yang cepat dan andal, serta menyediakan perangkat keras yang dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem *e-Government*.

b) Implementasi program pelatihan literasi digital yang komprehensif dan berkelanjutan sangat diperlukan. Pelatihan ini harus mencakup tidak hanya bagaimana menggunakan layanan *e-Government*, tetapi juga tentang keamanan dan privasi digital untuk mengurangi risiko penyalahgunaan data.

c) Pemerintah desa harus berfokus pada pengembangan dan penerapan sistem terpadu yang menggabungkan semua layanan publik dalam satu *platform*. Dengan begitu akan memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan secara lebih efisien dan mengurangi birokrasi.

d) Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam kategori rendah, proses transformasi ini masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah integrasi layanan publik yang belum menyeluruh, yang menyebabkan masyarakat harus mengakses berbagai layanan di instansi yang berbeda secara terpisah. Selain itu, pemahaman masyarakat tentang transformasi digital dalam pelayanan publik masih terbatas, yang dapat menghambat adopsi yang lebih luas.

b. Bagi Masyarakat Desa Babat penting adanya partisipasi dari masyarakat dalam memberi aspirasi berupa saran, dan masukan serta kritikan kepada pemerintah desa terhadap permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan untuk kemajuan pelayanan publik di desa Babat menjadi lebih baik.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan agar dapat melanjutkan penelitian ini dengan menggunakan variabel yang lebih luas dan belum diteliti, seperti perencanaan, koordinasi, pengawasan dan kepemimpinan, maka akan ditemui hal-hal baru dalam menambah wawasan dan pengetahuan, sehingga adanya perkembangan dari penelitian terdahulu ke penelitian di masa depan.

## Daftar Pustaka

Ashari, E. T. (2010). Reformasi pengelolaan sdm aparatur, Prasyarat tata kelola birokrasi yang baik. *Jurnal Borneo Administrator,* 6(2), 1–17. https://doi.org/doi.org/10.24258/jba.v6i2.60

Bhatia, A., & Kiran, C. (2016). Rural development through E-Governance initiatives in India. *IOSR Journal of Business and Management*, *1*(01), 61-69.

Cai, W. C. (2018). Grass-roots party organization and rural governance modernization: An analysis based on rural vitalization strategy. *Theory Ref, 3*, 62-71.

Dwiyanto, Agus. (2011). *Mewujudkan good Governance melalui pelayanan publik.* Yogyakarta : Gadjah Mada University Press. Cetakan keempat.

Engdaw, B. D. (2019). The impact of quality public service delivery on customer satisfaction in Bahir Dar city administration: The case of Ginbot 20

Fröhlich, K., Nieminen, M., Peters, A., & Pinomaa, A. (2018, December). Considerations for co-designing e-government services in under-served rural communities. In *Proceedings of the Second African Conference for Human Computer Interaction: Thriving Communities* (pp. 1-4).

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik : Konsep, dimensi, indikator, dan*

*implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Heeks, Richard. (2020). *Implementing and managing E-government.* Sage. London.

Huda, M. N., Kurniasari, E. N., & Ruroh, S. M. (2022). A systematic literature review of E-government evaluation. *Journal of Local Government Issues*, *5*(1), 32-48.

Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government in action : strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital.* Yogyakarta : Andi.

*Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003* tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Iswati, H., & Retnoningrum, E. (2019). Mengukur layanan Website E-Govqual terhadap kepuasan masyarakat dalam mengakses rekap E-KTP. *Jurnal Serasi*, *17*(2), 101-110.

Karim, N., Hendriyaldi, H., & Rohayati, W. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui E-Service Quality di kota Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *6*(2), 135-150.

Karunia, R. L., Budiaji, R., Suzana, R., Dewi, K. S., & Prasetyo, J. H. (2023). Analysis of the Factors that Affect the Implementation of E-Government in Indonesia. *International Journal of Membrane Science and Technology*, *10*(3), 46-54.

*Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tentang pemutakhiran Index Desa Membangun (IDM)* Nomor: 7/PRC.01.03/III/2022. 1 Maret 2022.*https://idm.kemendesa.go.id/*

Kisusu, R. W., & Bahati, D. M., & Kisusu, G. R. (2019). E-government for rural development in Tanzania: As reviewed. In *Socio-Economic Development: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 1678-1685). IGI Global.

Kornpitack, P., & Sawmong, S. (2022). Empirical analysis of factors influencing student satisfaction with online learning systems during the COVID-19 pandemic in Thailand. *Heliyon*, *8*(3).

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, 6(1), 1–17.*

Martitah, M., Arifin, S., Sumarto, S., & Widiyanto, W. (2021). Confronting E-Government Adoption in Indonesian Local Government. *JILS*, *6*, 279.

Muflihah, Y., & Susanto, T. D. (2017). Factors influencing citizens and governments in E-government adoption: A systematic review. *Journal of Information Technology and Computer Science (JTIIK)*, *4*(4), 304-310.

Othman, M. K., & Yasin, N. M. (2015). Essential Elements for the Successful Implementation of Public Information and Service Delivery System (e-Service) for the District Education Office in Malaysia. *Int. Arab. J. e Technol.*, *4*(2), 67-77.

Rahim, A. (2019). Online Fandom : Social identity and sosial hierachy of hallyu fans. *Journal for undergraduate ethnography*, 9 (1) : 65-81.

Rohayati, Y., Bangkara, B. M. A. S. A., Jacob, J., Dzauharoh, S., & Iskandar, A. (2022). Expert opinion on the implementation of e-government efforts to improve village apparatus performance in Indonesia: Opportunities and challenges. *International Journal of Health Sciences*, *6*, 1659-1673.

Tsybulnyk, N. Y., Zadoia, I. I., Kurbatova, I. S., & Mekh, Y. V. (2020). E-government within Public Administration. *Jurnal Cita Hukum (Indonesian Law Journal), 8*(3).

*Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009* Tentang Pelayanan Publik, (2009).

Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan e-government melalui aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap kepuasan

pengguna aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, *11*(2), 88-96.

**Profil Singkat**

Reza Azifatul Aliyah lahir di Grobogan 27 Januari 1999. Merupakan mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Yogyakarta Tahun Akademik 2018.

Dr. Siti Umi Khayatun Mardiyah, S.Pd., M.Pd. Lahir pada tanggal 07 Desember 1980. Menempuh pendidikan S1 Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, S2 Program Studi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan dan S3 Program Studi Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Yogyakarta. Saat ini beliau masih aktif mengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Yogykarta.