



**PENGARUH PENERAPAN *E-GOVERNMENT* TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SLEMAN**

***THE EFFECT OF E-GOVERNMENT APPLICATION ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN SLEMAN REGENCY***

Aisha Shafira Ariani<sup>1</sup>, Argo Pambudi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

<sup>2</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Article history:

Diterima 01-03-23

Diperbaiki 20-03-23

Disetujui 10-04-23

Kata Kunci:

*E-Government, Sleman Smart Apps, Kualitas Layanan, Pelayanan Publik*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* berpengaruh (positif) secara signifikan terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman. Serta, kontribusi pengaruh penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* sebesar 59,8% (Cukup Baik) terhadap kualitas layanan publik dan sisanya 40,2% pada kualitas layanan

ABSTRACT

Keywords:

*E-Government, Sleman Smart Apps, Service Quality, Public Service*

*This research aims to find out how much influence the application of E-Government through Sleman Smart Apps has on the quality of public services in Sleman Regency. This research design uses a quantitative approach with correlation methods. The data analysis used is descriptive statistical analysis and simple linear regression analysis using Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software version 25.0. The results show that the implementation of E-Government through Sleman Smart Apps has a significant (positive) effect on the quality of public services in Sleman Regency. Also, the contribution of the effect of implementing E-Government through Sleman Smart Apps is 59.8% (Good Enough) on the quality of public services and the remaining 40.2% on the quality of public services can be influenced by other variables that are not included in the research model.*

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi era globalisasi 4.0 yang biasa disebut digitalisasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *Good Governance*. Tuntutan publik akhirnya mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Reformasi ini salah satunya dapat diwujudkan melalui akselerasi pemanfaatan dukungan teknologi informasi, diperlukannya usaha dalam pengembangan berbasis teknologi dan informasi secara intensif dan masif ke dalam aspek pemerintahan selain itu juga harus diikuti dengan perubahan mindset untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Kominfo, 2020).

Dampak pandemi Covid-19 membuat masyarakat sulit mengakses pelayanan publik dikarenakan adanya pembatasan sosial dan *Work From Home* maka, *Electronic Government* atau *E-Government* dapat dijadikan alternatif dari strategi daerah dalam melakukan pengembangan pelayanan daerah, dan juga sebagai sarana untuk memberikan informasi sehingga masyarakat akan dengan mudah mengakses informasi terkait dengan kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah seperti informasi kebijakan pemerintah, program yang akan dan telah dilaksanakan oleh pemerintah (Nurhakim, 2014).

*Electronic Government* atau *E-Government* diartikan sebagai pemerintahan digital yang merupakan pemanfaatan teknologi internet dibidang pemerintahan. Sistem *E-Government* secara umum didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik untuk meningkatkan kualitas operasi dan memberikan layanan (Kumar dan Best, 2006). Secara sederhana, *E-Government* adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan dukungan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Hasibuan dan Santoso, 2005).

*E-Government* di Indonesia muncul sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. *E-Government* diperkuat dengan keluarnya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government* di seluruh pemerintahan pusat maupun daerah dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga dijelaskan tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat berkaitan dengan penerapan *E-Government* yang bertujuan untuk mengetahui pemeringkatan dalam aspek pengembangan dan implementasi *E-Government* (Sosiawan, 2008).

*E-Government* merupakan garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lainnya, dan organisasi sektor ketiga (Chen dan James, 2003). Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kabupaten Sleman menjadi salah satu yang sudah menerapkan *Smart City/Smart Regency*. *Smart City/Smart Regency* merupakan pendekatan pengembangan perkotaan yang dapat mengelola berbagai sumber daya (alam, manusia, waktu, dan lainnya) dengan didasari oleh pemanfaatan teknologi

informasi dan komunikasi yang ada untuk digunakan secara efektif dan efisien (Rachmawati, 2014).

Peningkatan kinerja pelayanan publik dengan sistem *E-Government* di Sleman juga sejalan dengan Visi Kabupaten Sleman Periode tahun 2016-2021, yang kemudian menjadi salah satu pijakan arah dan strategi pembangunan Kabupaten Sleman menuju *Smart Regency* yakni “Terwujudnya masyarakat Sleman yang lebih Sejahtera, Mandiri dan Berbudaya dan Terintegrasinya sistem *E-Government* menuju *Smart Regency* pada tahun 2021”. Berdasarkan Peraturan Bupati Sleman Nomor 1.1 Tahun 2018 Tentang Masterplan Pengembangan *Smart City* Kabupaten Sleman tahun 2017-2026. *Smart Regency* tersebut memiliki arti bahwa Kabupaten Sleman cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan berbagai sumber daya (alam, manusia, dan waktu) secara efektif dan efisien dengan pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi sehingga dapat memaksimalkan pelayanan publik serta mendukung pembangunan berkelanjutan (Pemda Sleman, 2021).

Sebagai wujud penerapan kabupaten cerdas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman yang merupakan *leading sector* pada bidang teknologi, informasi, dan komunikasi. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pada tahun 2021 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman mendapatkan nilai 89,99 yang artinya kinerja unit pelayanan Sangat Baik (Diskominfo Sleman, 2021).



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Diskominfo Kab. Sleman 2021.

Melalui Pemerintah Kabupaten Sleman, Sleman mengoptimalkan pelayanan publik melalui *E-Government* terintegrasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat misalnya dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terintegrasi dan operasional menjadi aplikasi mobile terpadu baik basis android maupun iOS (Pemda Sleman, 2019). Inovasi pemerintah daerah Kabupaten Sleman yaitu *Sleman Smart Apps* teknologi penyedia informasi terintegrasi satu atap yang merupakan salah satu wujud penerapan *Smart Regency/Smart City* di Kabupaten Sleman.

*Sleman Smart Apps* adalah aplikasi pintar Sleman yang dapat menjelajah Kota Sleman dengan genggam yang artinya aplikasi ini ditujukan untuk memudahkan dalam mengakses kurang lebih 46 berbagai portal pelayanan publik

dan layanan pemerintah. Aplikasi ini sejak 13 Desember 2017 dikembangkan dan dirilis dan pada 17 November 2020 (Pemda Sleman, 2017). Tujuan adanya aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat luas dalam masyarakat mengakses semua aplikasi publik Sleman dan memperoleh informasi berita-berita terbaru di Kabupaten Sleman secara tepat, cepat, dan aktual. Namun demikian, penerapan aplikasi ini perlu untuk dievaluasi terkait dengan penyediaan informasi terintegrasi dan pemanfaatannya.



Gambar 2. Pamflet Sleman Smart Apps 2018.

Integrasi informasi publik ini diharapkan pemanfaatannya dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi yang akurat. Melalui penerapan *E-Government* yang terintegrasi, teknologi informasi dan komunikasi akan mendukung proses penentuan arah dan kebijakan suatu organisasi, dan meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam memberikan layanan bagi masyarakat (Nasrullah, 2017). Faktanya, tidak sedikit masyarakat di Kabupaten

Sleman tidak mengerti tentang teknologi informasi dan internet sehingga tetap diperlukan pelayanan konvensional. Untuk mengatasi hal tersebut, maka perlu diadakan sistem pelayanan terpadu satu atap, sehingga masyarakat cukup mendatangi satu tempat saja dan urusannya dapat langsung selesai.

Saat pra-observasi terlihat dari masih kurangnya sosialisasi atas inovasi pemerintah Kabupaten Sleman kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengerti terhadap adanya aplikasi *Sleman Smart Apps* sebagai suatu aplikasi yang dapat mengakses seluruh informasi pelayanan publik dan layanan pemerintah dalam satu aplikasi ini berdasarkan dashboard *Playstore* aplikasi *Sleman Smart Apps* terdapat kurang lebih 5000 pendownload saja dengan rating 3,6/5 dan pada *Appstore* memiliki rating 3,0/5 dari jumlah penduduk Kabupaten Sleman yang pada

Data BPS Tahun 2020 berdasarkan hasil perapihan umur dari data administrasi dan SP2020 terdapat 1.136.474 jiwa (BPS, 2020)

Pada saat pra-observasi peneliti meminta beberapa informasi melalui PPID Kabupaten Sleman, terdapat 3 kendala dan hambatan utama yang didapati oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dalam mengembangkan aplikasi *Sleman Smart Apps* antara lain dalam pengumpulan data valid yang akan ditampilkan di *Sleman Smart Apps* mengingat data yang dimiliki dari berbagai sumber, perancangan desain *UI/UX* untuk tampilan *user friendly*, dan proses integrasi dari beberapa *website* maupun aplikasi yang berada di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sleman.

Pada dasarnya dalam tahap pengembangan *E-Government* yang ada pada saat ini sebagian besar masih berfokus pada penyediaan *website* dan layanan informasi saja. Sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki *website*, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi *E-Government*. Padahal konsep *E-Government* tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan *website* maupun aplikasi saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* yang semula menggunakan pelayanan secara konvensional beralih menggunakan teknologi informasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sleman pada kenyataannya masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum seluruhnya memadai. Pada penelitian sebelumnya baik yang membahas mengenai penerapan *E-Government* (Iqbal, 2020; Harahap, 2018; Wahyuningsih, 2021) dan penelitian yang membahas mengenai kualitas layanan publik (Septa, 2019; Nautami dan Fathul, 2019) akan menjadi acuan pada penelitian ini, penelitian tersebut belum membahas secara mendalam mengenai pengaruh antara penerapan *E-Government* dan kualitas layanan publik terutama dengan *Sleman Smart Apps* sebagai objek dan Kabupaten Sleman sebagai lokus penelitian. Hal itulah yang membuat peneliti ingin meninjau daya inovasi berbasis elektronik yang dibangun untuk mempermudah masyarakat mengakses semua pelayanan publik dan layanan pemerintahan milik Kabupaten Sleman secara lebih lanjut terutama terkait apakah penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* berpengaruh secara signifikan pada kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori penerapan *E-Government* (Variabel Independen/Bebas/x) dari (Indrajit, 2004) yang dimensinya terdiri dari *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kemampuan atau keberdayaan), dan *Value* (Manfaat) dan teori kualitas layanan publik (Variabel Dependen/Terikat/y) dari (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) yang dimensinya terdiri dari *Efficiency* (Efektivitas), *Reliability* (Keunggulan), *Trust* (Kepercayaan), dan *Citizen support* (Dukungan Warga Negara). Penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan Wahyuningsih (2021) yang berjudul "*Effect of E-Government on Improving the Quality of Public Services in Serang Municipality*". Hasil penelitian dan analisis statistik menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem *E-Government*

aplikasi RABEG di Kota Serang sudah cukup baik, dan hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *E-Government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Serang. Relevansi dengan penelitian ini adalah persamaan dalam teori yang digunakan yaitu menggunakan Teori penerapan *E-Government* dari (Indrajit, 2004).

Sedangkan untuk hipotesis penelitian ini adalah:

1) Hipotesis Alternatif ( $H_a$ )

Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman.

2) Hipotesis Nol ( $H_0$ )

Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan dari penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman. (*negatif*)

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan memakai metode korelasi. Penelitian kuantitatif berbentuk lebih terencana, berurutan dan terstruktur dengan jelas karena penelitian bersumber pada data yang valid (Sugiyono, 2016:8). Lokasi penelitian di Kabupaten Sleman. Waktu penelitian dilaksanakan bulan Oktober-Desember 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat/*stakeholder* di Kabupaten Sleman yang merasakan pelayanan dengan menginstal dan atau menggunakan layanan *Sleman Smart Apps*, yang jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terbatas (*infinite population*). Adapun sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik insidental sampling.

Dalam menentukan ukuran sampel ini, penulis menggunakan Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow ini digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas (*infinite population*) (Lemeshow, 1997). Data primer dalam penelitian ini menggunakan hasil kuesioner, sedangkan data sekunder menggunakan dokumen tertulis atau kajian pustaka lain yang berkaitan dengan *E-Government* di Kabupaten Sleman. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 25.0.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas, variabel penerapan *E-Government* terdapat 6 item (semua item) dinyatakan valid dan hasil uji validitas variabel kualitas layanan publik 14 item (semua item) dinyatakan valid. Sebuah instrumen yang valid mampu mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan menjadi layak. Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif. Nilai  $r_{tabel}$  yang digunakan sebagai sample dalam uji instrumen penelitian dengan objek

*Sleman Smart Apps* yang di uji cobakan pada masyarakat Kabupaten Sleman sejumlah 30 sampel dan taraf signifikansi 5% atau 0,05 adalah sebesar 0,349. Hasil validitas instrumen pada penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh indikator atau pertanyaan pada variabel penerapan *E-Government* dan kualitas layanan publik memperoleh nilai r hitung yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,349. Hal ini membuktikan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas data.

Berdasarkan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian realibilitas membandingkan *ralpha* atau angka *cronbach alpha* dengan nilai 0,6. Jika *ralpha* atau angka *cronbach alpha*=0,6 maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupula sebaliknya. Hasil uji reliabilitas instrumen pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *E-Government* dan variabel kualitas layanan publik dengan objek *Sleman Smart Apps* yang di uji cobakan pada masyarakat Kabupaten Sleman sejumlah 30 sampel memiliki koefisien *cronbach's alpha* yang lebih besar dari angka 0,60 sehingga pernyataan pada kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel.

### 3.2. Uji Prasyarat Analisis

#### a) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, normalitas data diuji dengan analisis grafis dan *Kolmogorov Smirnov* dengan melihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai signifikansi 0,200. Hasil sebesar  $0,200 > 0,05$  yang artinya data yang diperoleh baik variabel penerapan *E-Government* dan kualitas layanan publik dapat dinyatakan nilai residualnya berdistribusi normal dan bisa digunakan untuk perhitungan analisis selanjutnya.

#### b) Uji Linieritas

Linieritas data diuji dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan melihat nilai *deviation from linerty*. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai signifikansi 0,254. Hasil sebesar  $0,254 > 0,05$  yang artinya ada hubungan linieritas yang signifikan antara variabel penerapan *E-Government* dan kualitas layanan publik.

### 3.3. Analisis Akhir Uji Hipotesis

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari *google form* terdapat 180 responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 66,7% dan 33,3% berjenis kelamin perempuan. Responden dengan rentang usia 18-25 tahun lebih dominan menggunakan aplikasi *Sleman Smart Apps* sebanyak 69,4%, dan bahwa responden yang masih pelajar/mahasiswa lebih dominan menggunakan aplikasi *Sleman Smart Apps* sebanyak 33,9%, diikuti dengan jenis pekerjaan lainnya sebanyak 23,9%. Selain itu, responden yang berdomisili di kelompok Pakem, Depok, Cangkringan dan kelompok Sayegan, Sleman, Ngaglik, Mlati sama-sama dominan menggunakan aplikasi *Sleman Smart Apps* yang masing masing kelompok sebanyak 23,9%. Sedangkan, untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara penerapan *E-Government* terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman. Hasil analisis



data yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan perhitungan dan program SPSS versi 25.0., sebagai berikut:

a) Analisis Koefisien Korelasi

Hasil perhitungan korelasi *Pearson*. Nilai *r* sebesar 0,773 mengartikan bahwa tingkat korelasi antara variabel penerapan *E-Government* (*x*) dengan variabel kualitas layanan publik (*y*), masuk ke dalam kategori “kuat” (0,600-0,799) berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi. Taraf signifikansi pada uji korelasi *Pearson* yang ditetapkan adalah sebesar 0,05. Hasil signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) berarti menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut signifikan. Sedangkan Hubungan kedua variabel adalah tidak searah karena hasil korelasi menunjukkan angka yang positif yaitu 0,773. Hasil positif atau searah ini berarti semakin tinggi penerapan *E-Government*, maka kualitas layanan publik akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah penerapan *E-Government* maka kualitas layanan publik akan menurun.

b) Analisis Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan nilai *Rsquare*. Nilai *Rsquare* sebesar 0,598. Maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi pengaruh penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman sebesar 59,8% ( $0,598 \times 100\%$ ) sedangkan sisanya sebesar  $100\% - 59,8\% = 40,2\%$  dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

c) Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.930	2.432		6.552	.000
	Penerapan <i>E-Government</i>	1.663	.102	.773	16.268	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Publik

Pengolahan data analisis regresi linier sederhana diperoleh koefisien *x* sebesar 1,663 dan konstanta sebesar 15,930. Maka dapat digambarkan bentuk pengaruh variabel *x* terhadap *y* dalam persamaan regresi  $Y = 15,930 + 1,663X$ . Nilai konstanta sebesar 15,930 mempunyai arti bahwa jika variabel kualitas layanan publik (*y*) tidak dipengaruhi oleh variabel bebasnya atau penerapan *E-Government* (*x*) bernilai nol (0), maka besarnya rata-rata kualitas layanan publik akan sebesar 15,930. Koefisien regresi untuk variabel bebas penerapan *E-Government* (*x*) bernilai positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara penerapan *E-Government* (*x*) dengan kualitas layanan publik (*y*). Koefisien regresi variabel penerapan *E-Government* (*x*) sebesar 1,663 berarti bahwa setiap peningkatan penerapan *E-Government* sebesar 1% akan menyebabkan meningkatnya kualitas layanan publik sebesar 1,663%.



d) Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Nilai signifikansi simultan diperoleh nilai F sebesar 0,000. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa pengaruh penerapan *E-Government* terhadap kualitas layanan publik adalah signifikan. Nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil daripada nilai probabilitas 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) yang mengindikasikan bahwa penelitian ini telah memenuhi uji kelayakan model atau model penelitian dinyatakan layak digunakan sebagai model regresi.

e) Uji Hipotesis Parsial (Uji-t)

Nilai koefisien beta diperoleh sebesar 1,663 berarti adanya arah yang positif serta nilai signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) berarti adanya pengaruh yang signifikan. Hipotesis dapat diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $sig < 0,05$ , sebaliknya jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $sig > 0,05$  maka hipotesis ditolak. Dari hasil perhitungan dapat diketahui  $t_{hitung} 16,268 > t_{tabel} 1,663$  dan  $sig 0,000 < 0,05$ . Hasil ini mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga penerapan *E-Government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.

### 3.4. Pengaruh Penerapan E-Government terhadap Kualitas Layanan Publik di Kabupaten Sleman

Adanya penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa terdapat pengaruh (positif) yang signifikan dari penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman. Hasil penelitian selaras dengan teori *E-Govqual* (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) bahwa faktor penerapan *E-Government* mempengaruhi kualitas layanan publik. Kualitas layanan publik merupakan penilaian dari seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1990).

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian oleh (Wahyuningsih, 2021) bahwa pelaksanaan sistem *E-Government* aplikasi RABEG di Kota Serang sudah cukup baik, dan hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *E-Government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Serang.

Hasil penelitian ini sesuai dari penelitian terdahulu oleh (Septa, 2018) bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *website* SIMSARPRAS berpengaruh sebesar 61,7% terhadap kepuasan pengguna, dan nilai koefisien korelasi sebesar 78,5%. Dengan hasil tersebut, disimpulkan bahwa *website* SIMSARPRAS memiliki kualitas layanan yang baik sebagai aplikasi yang melakukan pelayanan publik, dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan *E-Government* dengan kepuasan pengguna *E-Government*. Begitu juga penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Harahap, 2018) pun menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara penerapan *E-Government* dengan peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Dalam hal ini, masyarakat/stakeholder pengguna aplikasi *Sleman Smart Apps* mempresepsikan bahwa penerapan *E-Government* yang sudah diterapkan memiliki manfaat kemudahan pengguna dalam mengakses semua portal layanan publik dan layanan pemerintahan dengan melalui satu aplikasi terintegrasi ini. Untuk terciptanya peningkatan kualitas layanan publik melalui penerapan *E-Government* demi terlaksananya efektivitas dan efisiensi serta akuntabilitas sarana dan prasarana penyelenggaraan pemerintahan harus memadai, agar komunikasi dan informasi antara masyarakat dan pemerintah berjalan dengan baik guna mewujudkan *good governance*, dan perlu adanya standar pengembangan serta pengelolaan dan evaluasi secara berkala.

Dalam hal penerapan *E-Government* di daerah pemerintah Kabupaten Sleman masih banyak hal-hal yang harus dikaji ulang seperti masih adanya hambatan yang diperoleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dalam dalam mengembangkan aplikasi *Sleman Smart Apps* antara lain Pengumpulan data valid yang akan ditampilkan di *Sleman Smart Apps* mengingat data yang dimiliki dari berbagai sumber, Perancangan desain *UI/UX* untuk tampilan *user friendly*, dan Proses integrasi dari beberapa *website* maupun aplikasi yang berada di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sleman. *E-Government* juga membutuhkan biaya yang cukup besar, namun akan menimbulkan penyediaan layanan yang lebih cepat, lebih efisien dan akses informasi yang lebih mudah (Prybutok, Zhang, & Ryan, 2008).

Selain belum maksimalnya dari pihak pemerintah dalam mengembangkan aplikasi layanan publik, dari pihak eksternal masyarakat pun banyak yang masih belum mengetahui dengan aplikasi layanan tersebut, hal ini dimungkinkan karena masih banyaknya masyarakat Kabupaten Sleman yang belum mahir menggunakan teknologi, padahal jika masyarakat sudah mengetahui pelayanan berbasis elektronik ini banyak sekali manfaat yang di dapatkan dari adanya aplikasi tersebut. Dengan adanya *Sleman Smart Apps*, proses pengaksesan portal layanan publik dan layanan pemerintahan di lingkungan Kabupaten Sleman yang dapat diakses dalam satu aplikasi terintegrasi. Dari manfaat yang didapat kemudian akan memenuhi ekspektasi pengguna sehingga akan menciptakan kepuasan pengguna aplikasi *Sleman Smart Apps* yang kemudian akan dapat meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman. Hasilnya terdapat pengaruh (positif) yang signifikan antara penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* dengan kualitas layanan publik. Serta, kontribusi pengaruh penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* terhadap kualitas layanan publik sebesar 59,8% (Cukup Baik) terhadap kualitas layanan publik dan 40,2% sisanya pada kualitas layanan publik dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Hal ini berarti bahwa penerapan *E-Government* belum berkontribusi besar dan belum mencapai taraf maksimal dalam meningkatkan kualitas layanan publik, padahal seharusnya aplikasi *Sleman Smart Apps* dapat memudahkan

masyarakat dalam mengakses berbagai portal pelayanan publik dan layanan pemerintah sehingga dapat secara maksimal dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh penerapan *E-Government* melalui *Sleman Smart Apps* terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman, masih terdapat hal yang perlu diperbaiki untuk pengembangan penelitian lebih dalam dan lebih lanjut, dan berikut ada beberapa saran yang perlu disampaikan antara lain:

- 1) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman sebagai *Leading Sector* penyelenggaraan *E-Government* diharapkan untuk mengoptimalisasi kesediaan SDM melalui pemberian diklat terkait teknologi informasi dan pengoptimalan infrastruktur berupa sarana dan prasarana teknologi informasi guna mendukung operasionalisasi *E-Government* di Kabupaten Sleman.
- 2) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman diharapkan dapat mencoba bekerjasama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain dalam rangka Sosialisasi Penerapan *E-Government* agar semakin banyak masyarakat paham tentang pelayanan berbasis teknologi informasi terutama sosialisasi aplikasi *Sleman Smart Apps* yang dapat menjelajah kota Sleman dengan genggam tangan untuk memudahkan dalam mengakses kurang lebih 46 berbagai portal pelayanan publik dan layanan pemerintah.
- 3) Masyarakat Kabupaten Sleman diharapkan dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi, Karena keberhasilan dari penerapan *E-Government* tidak hanya menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website maupun aplikasi saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh masyarakat/stakeholder yang semula menggunakan pelayanan secara konvensional beralih menggunakan teknologi informasi. Dengan mengetahui hal-hal tersebut, diharapkan dapat membangun partisipasi masyarakat berkesinambungan untuk terlibat dalam penyampaian aspirasinya agar *Sleman Smart Apps* serta inovasi pemerintah yang lainnya dapat menjadi lebih baik kedepannya.

### **Referensi**

- [1] Badan Pusat Statistik. (2020). Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Sleman (Jiwa), 2020-2021. BPS Kabupaten Sleman, diakses pada laman <https://slemankab.bps.go.id/indicator/12/80/1/jumlah-penduduk-hasil-sp2020-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html>
- [2] Chen, Y., & James. P. 2003. "Outsourcing for E-Government: Managing for Success" dalam *Public Performance & Management Review* 26 (4). 404:421. Published by: ME. Sharpe, Inc. Stable. <http://www.jstor.org/stable/3381115>
- [3] Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Semester II, diakses pada laman. <https://kominfo.slemankab.go.id/wp-content/uploads/2022/07/NILAI-IKM-KOMINFO-PUBLIKASI-2021-Semester-2.pdf>
- [4] Harahap, S. H. (2018). Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

- Skripsi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.  
<https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/8497>
- [5] Hasibuan, Z.A., & Santoso, H.B. (2005). Standarisasi aplikasi *E-Government* untuk instansi pemerintah. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia. ITB, 3-4 Mei 2005.  
<https://digilib.itb.ac.id/index.php/gdl/view/4246>
- [6] Indrajit, R. E. (2004). *Electronic Government* (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). Yogyakarta: Andi offset.
- [7] Iqbal, M. (2020). *Factors that influence E-Government utilizing towards E-Report application (case study: comparison between Lapor Sleman and Jogja smart service (JSS) in 2018)*. *KKU International Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), 1-25. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/KKUIJ/article/view/199941>
- [8] Kumar, R., & Best, M. L. (2006). *Impact and Sustainability of E-Government Services in Developing Countries: Lessons Learned from Tamil Nadu, India*. *The Information Society* 22(1), 1-12.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01972240500388149>
- [9] Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020). Transformasi Digital Pelayanan Publik Harus diikuti dengan Perubahan Mindset, diakses pada laman. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/31552/transformasi-digital-pelayanan-publik-harus-diikuti-dengan-perubahan-mindset/0/berita>
- [10] Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). Besar sampel dalam penelitian kesehatan. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- [11] Nautami, D. T., & Fathul, W. (2019). Penerapan Metode *E-Govqual* untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi *E-Filing* oleh Wajib Pajak. Prosiding Seminar Nasional Geotik 2019, 325-334. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/10828>
- [12] Nasrullah, N. (2017). Implementasi *Electronic Government* Dalam Mewujudkan *Good Governance* dan *Smart City* (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar). *E-Jurnal Jusiti: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23-31.  
<http://ejurnal.diponegara.ac.id/index.php/jusiti/article/view/51>
- [13] Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi *E-Government* Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan dan Praktik Administrasi*, 11(3), 403-422.  
<http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/59>
- [14] Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). *E-Govqual : A multiple-item scale for assessing E-Government service quality*. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X11000773>
- [15] Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. (2017). *Sleman Smart Apps*, diakses pada laman <http://www.slemankab.go.id/sleman-smart-apps>
- [16] Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. (2019). Wujudkan Smart Regency, Sleman Gelar Workshop SPBE, diakses pada laman <http://www.slemankab.go.id/15672/wujudkan-smart-regency-sleman-gelar-workshop-spbe.slm>
- [17] Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. (2021). Booklet Panduan ROADMAP Pengembangan Smart City Kabupaten Sleman 2017-2026, diakses pada laman , <https://kominfo.slemankab.go.id/wp-content/uploads/2021/10/Booklet-SC-2021-fix.pdf>
- [18] Prybutok, V. R., Zhang, X., & Ryan, S. D. (2008). *Evaluating leadership, IT quality, and net benefits in an E-Government environment*. *Information & Management*,

- 45(3), 143–152.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378720608000165>
- [19] Rachmawati, R. (2014). Pengembangan Perkotaan dalam Era Teknologi Informasi dan Komunikasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [20] Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Pendekatan *E-Govqual* Modifikasi. JSINBIS (Jurnal Sistem Informasi Bisnis), 9(2), 157-164. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/view/24235>
- [21] Sosiawan, E. A. (2008). Evaluasi Implementasi *E-Government* pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia : Perspektif Content dan Manajemen. Seminar Nasional Informatika 1 (5) 88-98. <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/759>
- [22] Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:PT Alfabeta.
- [23] Wahyuningsih, S., Yulianti, R., & Berthanilla, R. (2021). *Effect of E-Government on Improving the Quality of Public Services in Serang Municipality*. Sawala: Jurnal Administrasi Negara, 9(2), 213-233. <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/4035>
- [24] Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, & Leonard L. B. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Pree Press. <https://books.google.co.id/books?id=RWPMP7-sN8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>