Indo Green Journal
https://idngreen.com/index.php/green

e-ISSN: 3025 – 4574, p-ISSN: 3025 – 2679
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026
Halaman: 2041 – 2050

RESEARCH ARTICLE

Pengaruh Penerapan *E-Government* terhadap Efektivitas Pelayanan Publik

Abdul Aziz Al Kaharudin[1], Brian Pristianto[2]
Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Balitar, Indonesia

abduazizalkaharudin@gmail.com[1], userpristianto1@gmail.com[2]

Kata Kunci:
E-government, Efektivitas Pelayanan Publik, Pemerintah Desa

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-government* terhadap efektivitas pelayanan publik di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi sekaligus sampel penelitian terdiri atas 49 masyarakat yang melakukan pelayanan di Desa Salamrejo selama periode Mei sampai Juli 2026. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Variabel penerapan *e-government* diukur melalui dimensi *Efficiency, Trust, Reliability,* dan *Citizen Support*, sedangkan efektivitas pelayanan publik diukur melalui produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Data dianalisis menggunakan SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Model regresi memenuhi asumsi normalitas dan tidak mengalami heteroskedastisitas. Hasil uji t menunjukkan bahwa penerapan *e-government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, dengan nilai *t* hitung sebesar 14,979 dan signifikansi < 0,001. Nilai R Square sebesar 0,827 menunjukkan bahwa penerapan *e-government* mampu menjelaskan 82,7% variasi efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, peningkatan kualitas penerapan *e-government* berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun.

Keyword:
E-government, Public Service Effectiveness, Village Government

Abstract

This study aims to analyze the effect of e-government implementation on the effectiveness of public services in Salamrejo Village, Binangun District. This study employed a quantitative approach with a descriptive method. The population and sample consisted of 49 community members who accessed public services at the Salamrejo Village Government Office during the period from May to July 2026. Data were collected using a questionnaire with a Likert scale. The e-government implementation variable was measured through the dimensions of Efficiency, Trust, Reliability, and Citizen Support, while public service effectiveness was measured through productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. The data were analyzed using SPSS through validity, reliability, normality, heteroscedasticity, t-test, and coefficient of determination tests. The results showed that all research instruments were valid and reliable. The regression model met the normality assumption and showed no heteroscedasticity. The t-test results indicated that e-government implementation had a positive and significant effect on public service effectiveness, with a calculated t-value of 14.979 and a significance level of < 0.001. The R Square value of 0.827 indicates that e-government implementation explains 82.7% of the variation in public service effectiveness. Therefore, improving the quality of e-government implementation contributes to enhancing the effectiveness of public services in Salamrejo Village, Binangun District.

Information Production:
© 2026 *by the authors of this article. This work is licensed under an Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam mekanisme pelayanan publik. Pemerintah tidak lagi hanya dituntut untuk menyediakan pelayanan secara administratif dan konvensional, tetapi juga mampu memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Indonesia, transformasi digital pemerintahan diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang sebelumnya dikenal luas melalui konsep e-government. Penerapan SPBE diarahkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya (Kementerian PANRB, 2020). Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi bukan sekadar modernisasi perangkat pemerintahan, tetapi merupakan instrumen untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

e-ISSN: 3025 – 4574
p-ISSN: 3025 – 2679

Pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena pemerintah berhubungan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah desa memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena desa merupakan unit pemerintahan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam berbagai kebutuhan administratif dan pelayanan lainnya. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital dapat menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Haedar (2023) menjelaskan bahwa teknologi digital memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian, penerapan *e-government* pada tingkat desa menjadi relevan untuk dikaji karena keberadaan teknologi diharapkan mampu memperbaiki proses pelayanan sekaligus meningkatkan efektivitas hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat. Indikator efektivitas pelayanan publik (Y) meliputi lima dimensi, yaitu produktivitas yang terdiri atas pengurangan beban kerja dan kecepatan layanan/penyelesaian; kualitas yang terdiri atas kredibilitas informasi dan kemudahan pemahaman; efisiensi yang terdiri atas biaya pelayanan dan proses layanan; fleksibilitas yang terdiri atas kemampuan aplikasi menyesuaikan dengan perubahan pola penggunaan aplikasi serta ketersediaan bantuan operator/pegawai; dan kepuasan yang terdiri atas *pride in usage* dan responsif (Zakiah et al., 2024).

Meskipun demikian, penerapan *e-government* pada tingkat desa tidak selalu berjalan secara optimal. Permasalahan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi dan infrastruktur, tetapi juga menyangkut kapasitas aparatur pemerintah, literasi digital masyarakat, akses terhadap teknologi, serta kemampuan pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam proses pelayanan. Faozanudin et al. (2023), melalui penelitian terhadap pemerintah desa di Kabupaten Banyumas, menemukan bahwa kesiapan pemerintah desa dalam melakukan transformasi digital masih dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur teknologi, kapasitas aparatur, kepemimpinan inovatif, serta literasi digital. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberadaan teknologi saja belum dapat menjamin terciptanya pelayanan publik yang efektif. Bahkan, Mukminto et al. (2023) menunjukkan bahwa masyarakat desa masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan pengetahuan dan akses terhadap layanan berbasis e-government, sehingga kesenjangan digital dapat menjadi salah satu persoalan dalam penerapan pelayanan publik berbasis teknologi.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Herdiana et al. (2022) menunjukkan bahwa penerapan *e-government* pada pemerintahan desa dapat memberikan nilai publik melalui komitmen pemerintah desa dalam menyediakan pelayanan berbasis teknologi. Sementara itu, Tohopi dan Hulinggi (2023) menemukan bahwa penerapan *e-government* melalui website desa dapat mendukung transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi pemerintahan desa, meskipun dalam praktiknya masih terdapat desa yang belum mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dan masih menggunakan sistem pelayanan secara manual. Penelitian Bianto dan Choiriyah (2022) juga menunjukkan bahwa penerapan layanan administrasi kependudukan secara daring merupakan salah satu bentuk implementasi *e-government* yang dapat mendukung pelayanan masyarakat di tingkat desa.

Variabel penerapan *e-government* (X) diukur menggunakan empat indikator yang mengacu pada dimensi *E-GovQual*, yaitu *Efficiency* (kemudahan penggunaan dan efisiensi layanan), *Trust* (keamanan dan kepercayaan terhadap sistem), *Reliability* (keandalan dan ketepatan sistem), serta *Citizen Support* (dukungan atau bantuan kepada pengguna) yang diadaptasi dari Masloman et al. (2024).

Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih memiliki ruang yang dapat dikembangkan. Sebagian penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan proses penerapan *e-government*, kesiapan pemerintah desa, maupun manfaat teknologi dalam pelayanan publik. Penelitian Faozanudin et al. (2023), misalnya, berfokus pada tingkat kesiapan pemerintah desa dalam menghadapi transformasi digital, sedangkan Tohopi dan Hulinggi (2023) lebih menekankan pada implementasi *e-government* melalui website desa. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian *(research gap),* yaitu masih terbatasnya kajian yang secara khusus menguji seberapa besar pengaruh penerapan *e-government* terhadap efektivitas pelayanan publik pada tingkat pemerintahan desa, khususnya melalui pendekatan kuantitatif dan berdasarkan persepsi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dengan demikian, diperlukan penelitian yang tidak hanya mendeskripsikan keberadaan atau penerapan teknologi, tetapi juga menguji hubungan dan pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan publik.

Kesenjangan tersebut menjadi semakin penting karena keberhasilan digitalisasi pemerintahan tidak dapat hanya diukur dari tersedianya aplikasi, website, atau perangkat teknologi, tetapi juga dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Pemerintah Indonesia sendiri masih menghadapi persoalan integrasi layanan digital. Kementerian PANRB menyebutkan bahwa perkembangan layanan digital pemerintahan menghadapi

e-ISSN: 3025 – 4574
p-ISSN: 3025 – 2679

tantangan berupa layanan yang tersebar dan terfragmentasi sehingga pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan efektif dan efisien (Kementerian PANRB, 2024). Pada tingkat desa, persoalan tersebut dapat menjadi lebih kompleks karena setiap desa memiliki kondisi sumber daya manusia, infrastruktur, kemampuan teknologi, dan karakteristik masyarakat yang berbeda. Oleh sebab itu, efektivitas penerapan *e-government* perlu dilihat berdasarkan konteks lokal agar dapat diketahui apakah teknologi yang digunakan benar-benar memberikan dampak terhadap pelayanan publik.

Dalam konteks tersebut, Desa Salamrejo, Kecamatan Binangun menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji hubungan antara penerapan *e-government* dan efektivitas pelayanan publik. Pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat perlu memastikan bahwa pemanfaatan teknologi benar-benar dapat memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, keterbukaan informasi, serta efisiensi dalam proses pelayanan. Penelitian di Desa Salamrejo penting dilakukan karena kondisi empiris pada suatu desa tidak dapat sepenuhnya digeneralisasikan berdasarkan hasil penelitian di daerah lain. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui bagaimana penerapan e-government dilaksanakan dalam pelayanan publik di Desa Salamrejo dan apakah penerapan tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Penelitian ini tidak hanya memandang *e-government* sebagai bentuk pemanfaatan teknologi oleh pemerintah desa, tetapi menghubungkannya secara langsung dengan efektivitas pelayanan publik sebagai hasil yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan pendekatan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai apakah semakin baik penerapan *e-government* akan diikuti oleh semakin efektifnya pelayanan publik di tingkat desa. Fokus tersebut menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya yang sebagian besar membahas kesiapan, implementasi, atau pemanfaatan teknologi secara deskriptif.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan e-government terhadap efektivitas pelayanan publik di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Secara khusus, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi kondisi penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mengukur tingkat efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, serta menganalisis seberapa besar pengaruh penerapan *e-government* terhadap efektivitas pelayanan publik. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi publik, khususnya mengenai digitalisasi pemerintahan dan pelayanan publik pada tingkat desa. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Desa Salamrejo dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi serta menjadi masukan dalam meningkatkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-government* terhadap efektivitas pelayanan publik di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini mengukur variabel *penerapan e-government* sebagai variabel independen (X) dan efektivitas pelayanan publik sebagai variabel dependen (Y) melalui instrumen kuesioner, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian dilaksanakan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun dengan responden masyarakat yang melakukan pelayanan selama periode Mei sampai Juli 2026.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada Pemerintah Desa Salamrejo Kecamatan Binangun selama periode Mei sampai Juli 2026. Berdasarkan data masyarakat yang melakukan pelayanan selama periode tersebut, diperoleh sebanyak 49 orang. Seluruh anggota populasi tersebut dijadikan sebagai sampel penelitian dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2018), sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 49 responden. Penggunaan seluruh anggota populasi dimaksudkan agar hasil penelitian dapat menggambarkan persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan pada periode penelitian secara keseluruhan.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner diberikan kepada 49 masyarakat yang melakukan pelayanan di Desa Salamrejo selama periode Mei sampai Juli 2026. Instrumen penelitian disusun berdasarkan

e-ISSN: 3025 – 4574
p-ISSN: 3025 – 2679

indikator masing-masing variabel penelitian. Variabel penerapan e-government (X) diukur menggunakan empat indikator yang mengacu pada dimensi E-GovQual, yaitu Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support yang diadaptasi dari Masloman et al. (2024). Sementara itu, variabel efektivitas pelayanan publik (Y) diukur menggunakan lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan yang mengacu pada Zakiah et al. (2024).

Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Setiap jawaban responden diberikan skor sesuai dengan tingkat persetujuan terhadap pernyataan dalam kuesioner. Data yang diperoleh selanjutnya ditabulasi dan dianalisis menggunakan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan program SPSS. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2). Seluruh pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0{,}05$).

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2018), instrumen yang valid menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap setiap item pernyataan pada variabel penerapan *e-government* (X) dan efektivitas pelayanan publik (Y) menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* melalui program SPSS.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2018), instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang apabila digunakan untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang relatif konsisten. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* melalui program SPSS. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0{,}70$. Pengujian dilakukan secara terpisah untuk variabel penerapan *e-government* yang terdiri atas empat item dan variabel efektivitas pelayanan publik yang terdiri atas lima item. Hasil pengujian reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa item-item dalam setiap variabel memiliki konsistensi internal yang memadai sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Ghozali (2018) menjelaskan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* melalui program SPSS. Dasar pengambilan keputusan menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05, maka residual dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi ≤ 0,05, maka residual dinyatakan tidak berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan sebagai bagian dari pengujian asumsi sebelum model regresi digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Ghozali (2018) menjelaskan bahwa model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas atau memiliki varians residual yang relatif konstan. Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser melalui SPSS. Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual (AbsRes) terhadap variabel independen, yaitu penerapan e-government. Model dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi variabel independen > 0,05. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi ≤ 0,05, maka terdapat indikasi gejala heteroskedastisitas. Koefisien regresi digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara penerapan *e-government* dan efektivitas pelayanan publik. Koefisien bernilai positif menunjukkan bahwa peningkatan penerapan *e-government* diikuti oleh peningkatan efektivitas pelayanan publik, sedangkan koefisien negatif menunjukkan hubungan yang berlawanan.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah penerapan *e-government* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Menurut Ghozali (2018), uji statistik t digunakan untuk

e-ISSN: 3025 – 4574
p-ISSN: 3025 – 2679

mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: H_0: Penerapan *e-government* tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. H_1: Penerapan *e-government* berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik.

Pengambilan keputusan dilakukan pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Apabila nilai Sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti penerapan e-government berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Sebaliknya, apabila nilai Sig. > 0,05, maka H_0 tidak ditolak sehingga tidak terdapat bukti yang cukup untuk menyatakan adanya pengaruh signifikan penerapan e-government terhadap efektivitas pelayanan publik.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel penerapan e-government dalam menjelaskan variasi efektivitas pelayanan publik. Menurut Ghozali (2018), koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berada antara 0 sampai 1, di mana nilai yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar variasi efektivitas pelayanan publik yang dapat dijelaskan oleh penerapan *e-government*, sedangkan sisanya menunjukkan adanya faktor lain di luar model penelitian yang turut memengaruhi efektivitas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan jumlah responden sebanyak 49 orang. Dengan derajat kebebasan (degree of freedom/df) = n − 2 = 49 − 2 = 47 dan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), diperoleh nilai r tabel sebesar sekitar 0,281. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel dan nilai signifikansi < 0,05.

Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh butir pernyataan pada variabel penerapan e-government (X) memiliki nilai korelasi terhadap skor total yang lebih besar daripada r tabel. Nilai korelasi masing-masing item adalah X.1 sebesar 0,918, X.2 sebesar 0,938, X.3 sebesar 0,935, dan X.4 sebesar 0,848, dengan seluruh nilai signifikansi < 0,001. Hasil tersebut disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan *E-Government* (X)

Item	r hitung	Sig.	r tabel	Keterangan
X.1	0,918	< 0,001	0,281	Valid
X.2	0,938	< 0,001	0,281	Valid
X.3	0,935	< 0,001	0,281	Valid
X.4	0,848	< 0,001	0,281	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Pada variabel efektivitas pelayanan publik (Y), hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai korelasi yang lebih besar daripada r tabel. Nilai korelasi masing-masing item adalah Y.1 sebesar 0,884, Y.2 sebesar 0,910, Y.3 sebesar 0,870, Y.4 sebesar 0,909, dan Y.5 sebesar 0,841. Seluruh item memiliki nilai signifikansi < 0,001. Hasil pengujian validitas variabel Y disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y)

Item	r hitung	Sig.	r tabel	Keterangan
Y.1	0,884	< 0,001	0,281	Valid
Y.2	0,910	< 0,001	0,281	Valid
Y.3	0,870	< 0,001	0,281	Valid
Y.4	0,909	< 0,001	0,281	Valid
Y.5	0,841	< 0,001	0,281	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2, seluruh item pernyataan pada variabel penerapan e-government dan efektivitas pelayanan publik memiliki nilai r hitung > r tabel serta nilai signifikansi < 0,05. Dengan demikian, seluruh 9 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

e-ISSN: 3025 – 4574
p-ISSN: 3025 – 2679

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi internal instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui program SPSS. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha ≥ 0,70.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Penerapan E-Government (X)	0,926	4	Reliabel
Efektivitas Pelayanan Publik (Y)	0,929	5	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, variabel penerapan e-government memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,926 dengan empat item pernyataan, sedangkan variabel efektivitas pelayanan publik memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,929 dengan lima item pernyataan. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas 0,70. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang memadai untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* terhadap 49 data responden.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Nilai
N	49
Test Statistic	0,122
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,067
Monte Carlo Sig.	0,064

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,067. Nilai tersebut lebih besar daripada 0,05 (0,067 > 0,05). Selain itu, nilai Monte Carlo Sig. sebesar 0,064 juga lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, residual dalam model regresi tidak menunjukkan penyimpangan yang signifikan dari distribusi normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan uji *Glejser*, yaitu dengan meregresikan nilai *absolut residual (AbsRes*) terhadap variabel penerapan *e-government*.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	B	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	0,773	1,166	0,250	-
Penerapan *E-Government*	0,052	1,173	0,247	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, variabel penerapan e-government memiliki nilai signifikansi sebesar 0,247. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (0,247 > 0,05). Dengan demikian, tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas pada model regresi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah penerapan *e-government* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik.

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.128	1.051		2.025	.049

e-ISSN: 3025 – 4574
p-ISSN: 3025 – 2679

Penerapan E-Government	1.046	.070	.909	14.979	<.001

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Publik
Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 6, variabel penerapan e-government memperoleh nilai t hitung sebesar 14,979 dengan nilai signifikansi < 0,001. Dengan jumlah responden sebanyak 49 orang dan satu variabel independen, diperoleh derajat kebebasan (df) sebesar 47. Pada taraf signifikansi 5% dengan pengujian dua arah, diperoleh nilai t tabel sebesar 2,012. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel (14,979 > 2,012) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 (< 0,001 < 0,05).

Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Nilai koefisien regresi sebesar 1,046 menunjukkan bahwa pengaruh penerapan *e-government* terhadap efektivitas pelayanan publik memiliki arah positif. Artinya, semakin baik penerapan *e-government*, maka semakin tinggi pula efektivitas pelayanan publik. Sementara itu, nilai *Standardized Beta* sebesar 0,909 menunjukkan besarnya pengaruh penerapan e-government dalam bentuk koefisien terstandarisasi.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel penerapan e-government dalam menjelaskan variasi efektivitas pelayanan publik.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.909[a]	.827	.823	2.022

a. Predictors: (Constant), Penerapan E-Government
b. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Publik
Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh nilai R sebesar 0,909, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara penerapan e-government dengan efektivitas pelayanan publik. Selanjutnya, nilai R Square sebesar 0,827 menunjukkan bahwa penerapan e-government mampu menjelaskan variasi efektivitas pelayanan publik sebesar 82,7%.

Dengan demikian, penerapan *e-government* memberikan kontribusi sebesar 82,7% dalam menjelaskan variasi efektivitas pelayanan publik, sedangkan sebesar 17,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,823 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan ukuran sampel dan jumlah prediktor, model mampu menjelaskan sekitar 82,3% variasi efektivitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Temuan ini diperkuat oleh nilai signifikansi uji t yang < 0,001 serta nilai R Square sebesar 0,827.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Hasil tersebut ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 14,979 dengan nilai signifikansi < 0,001. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *penerapan e-government* terhadap efektivitas pelayanan publik. Selain itu, koefisien regresi sebesar 1,046 menunjukkan arah hubungan yang positif, sehingga semakin baik penerapan *e-government*, semakin tinggi pula efektivitas pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan di tingkat desa tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung administrasi, tetapi juga dapat menjadi instrumen untuk meningkatkan efektivitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Pengaruh positif tersebut dapat dipahami melalui karakteristik penerapan *e-government* yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Efficiency*, *Trust*, Reliability, dan *Citizen Support*. Aspek *efficiency* berkaitan dengan kemudahan dan efisiensi masyarakat dalam memperoleh pelayanan, sedangkan trust berkaitan dengan keyakinan masyarakat terhadap keamanan dan kepercayaan pada sistem. Selanjutnya, reliability menunjukkan kemampuan sistem dalam memberikan pelayanan secara andal dan sesuai kebutuhan, sementara *citizen*

e-ISSN: 3025 – 4574
p-ISSN: 3025 – 2679

support berkaitan dengan dukungan atau bantuan yang diberikan kepada masyarakat ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan. Apabila keempat aspek tersebut dapat diterapkan dengan baik, proses pelayanan menjadi lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat sehingga dapat mendukung tercapainya pelayanan yang lebih efektif.

Efektivitas pelayanan publik dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelayanan yang mencakup kelima aspek tersebut. Pemanfaatan teknologi dapat mendukung produktivitas melalui proses pelayanan yang lebih terorganisasi, mendukung kualitas melalui penyediaan informasi yang lebih mudah diakses, serta meningkatkan efisiensi dengan mengurangi ketergantungan pada proses pelayanan secara manual. Selain itu, kemampuan layanan menyesuaikan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan aspek fleksibilitas, sedangkan pengalaman positif masyarakat dalam menggunakan layanan berkaitan dengan aspek kepuasan. Dengan demikian, penerapan *e-government* tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga dengan bagaimana teknologi tersebut mampu menghasilkan pelayanan yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Herdiana, Royani, dan Wahidah (2022) yang mengkaji nilai publik penerapan *e-government* pada tingkat desa. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dapat memberikan nilai publik melalui komitmen pemerintah desa dalam menyediakan pelayanan berbasis teknologi, memperluas partisipasi masyarakat, dan mendorong terbentuknya masyarakat digital. Kesamaan kedua penelitian terletak pada temuan bahwa pemanfaatan teknologi pada tingkat pemerintahan desa dapat memberikan manfaat terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Perbedaannya, penelitian Herdiana et al. (2022) lebih menekankan aspek nilai publik dengan pendekatan kualitatif, sedangkan penelitian ini menguji secara kuantitatif pengaruh penerapan *e-government* terhadap efektivitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Desa Salamrejo.

Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian Bianto dan Choiriyah (2022) mengenai penerapan e-government melalui pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan berbasis teknologi dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Meskipun demikian, penelitian tersebut menemukan adanya hambatan berupa kurangnya sosialisasi, ketidakstabilan jaringan internet, serta keterbatasan kemampuan sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Temuan tersebut memberikan perspektif penting bagi hasil penelitian di Desa Salamrejo. Pengaruh positif *e-government* yang ditemukan dalam penelitian ini tidak berarti bahwa teknologi secara otomatis dapat menghilangkan seluruh hambatan pelayanan. Efektivitas penerapan teknologi tetap dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kemampuan aparatur, serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

Temuan penelitian ini selanjutnya dapat dikaitkan dengan penelitian Faozanudin, Rosyadi, dan Sulistiani (2023) mengenai kesiapan pemerintah desa dalam menghadapi transformasi digital pelayanan publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pada tingkat desa masih menghadapi tantangan berupa infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, kepemimpinan inovatif, literasi digital aparatur, serta peningkatan kemampuan digital. Hasil tersebut memperkuat interpretasi penelitian ini bahwa pengaruh positif *e-government* terhadap efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah desa dalam mengintegrasikan teknologi dengan proses pelayanan. Dengan kata lain, teknologi menjadi lebih bermanfaat ketika didukung oleh sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai.

Di sisi lain, hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian Tohopi dan Hulinggi (2023) mengenai penerapan *e-government* berbasis *website* desa di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-government* belum sepenuhnya optimal karena sebagian pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga pemanfaatan teknologi belum memberikan manfaat secara maksimal. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa dampak penerapan *e-government* dapat berbeda berdasarkan kondisi dan kesiapan masing-masing wilayah. Pada Desa Salamrejo, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan, sedangkan pada penelitian Tohopi dan Hulinggi, keterbatasan implementasi menyebabkan manfaat teknologi belum optimal. Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan *e-government* sangat berkaitan dengan kualitas implementasi dan kondisi lingkungan pelayanan.

Besarnya pengaruh penerapan e-government dalam penelitian ini juga terlihat dari nilai R Square sebesar 0,827. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 82,7% variasi efektivitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh penerapan *e-government* dalam model penelitian, sedangkan sebesar 17,3% berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Nilai tersebut menunjukkan kemampuan penjelasan model yang tinggi. Namun, nilai *R Square* perlu dipahami sebagai ukuran kemampuan model dalam menjelaskan

e-ISSN: 3025 – 4574
p-ISSN: 3025 – 2679

variasi variabel dependen dan bukan sebagai bukti bahwa e-government merupakan satu-satunya faktor penyebab efektivitas pelayanan publik. Faktor lain seperti kompetensi aparatur, kualitas komunikasi, sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, kepemimpinan, serta karakteristik masyarakat juga dapat berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan publik.

Nilai R sebesar 0,909 juga menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara penerapan e-government dan efektivitas pelayanan publik dalam model penelitian. Hubungan tersebut dapat dipahami karena pelayanan publik pada tingkat desa berkaitan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat. Ketika penerapan teknologi mampu memberikan kemudahan akses, mendukung keandalan proses pelayanan, memberikan rasa percaya kepada pengguna, serta menyediakan bantuan ketika masyarakat mengalami kesulitan, maka proses pelayanan berpotensi menjadi lebih efektif. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penerapan e-government menjadi aspek penting dalam mendukung pencapaian efektivitas pelayanan publik.

Dari perspektif empiris di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan perlu diarahkan pada pemanfaatan teknologi yang benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat. Penerapan *e-government* tidak cukup hanya dengan menyediakan media atau sistem digital, tetapi perlu memastikan bahwa masyarakat dapat menggunakannya dengan mudah, memperoleh informasi yang dapat dipercaya, mendapatkan pelayanan yang andal, serta memperoleh bantuan ketika mengalami kendala. Hal tersebut sejalan dengan indikator penerapan e-government yang digunakan dalam penelitian, *yaitu efficiency, trust, reliability, dan citizen support*. Keempat aspek tersebut menjadi penting karena keberhasilan pelayanan digital pada akhirnya ditentukan oleh pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah perlunya Pemerintah Desa Salamrejo mempertahankan dan meningkatkan kualitas penerapan e-government. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui penguatan kemampuan aparatur dalam mengelola pelayanan berbasis teknologi, pemeliharaan sarana dan prasarana digital, peningkatan keamanan dan keandalan sistem, serta penyediaan bantuan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan. Selain itu, sosialisasi mengenai penggunaan layanan digital perlu dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat memahami prosedur dan manfaat layanan yang tersedia. Upaya tersebut penting agar peningkatan efektivitas pelayanan tidak hanya dirasakan oleh masyarakat yang telah memiliki kemampuan digital, tetapi juga dapat diakses oleh masyarakat dengan tingkat literasi digital yang berbeda.

Pelayanan digital juga perlu diterapkan secara inklusif. Pemerintah desa perlu tetap mempertimbangkan keberadaan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses maupun kemampuan dalam menggunakan teknologi. Oleh karena itu, penerapan *e-government* sebaiknya tidak dipahami sebagai penghapusan seluruh pelayanan secara langsung, tetapi sebagai upaya mengombinasikan pemanfaatan teknologi dengan dukungan pelayanan yang tetap dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pendekatan tersebut penting untuk memastikan bahwa digitalisasi benar-benar meningkatkan efektivitas pelayanan publik tanpa menciptakan kesenjangan akses baru.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa penerapan *e-government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Hasil uji t dengan nilai signifikansi < 0,001 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan, sedangkan koefisien regresi sebesar 1,046 menunjukkan arah pengaruh yang positif. Nilai R Square sebesar 0,827 menunjukkan bahwa penerapan *e-government* memiliki kemampuan penjelasan sebesar 82,7% terhadap variasi efektivitas pelayanan publik dalam model penelitian. Temuan tersebut memperkuat penelitian terdahulu mengenai manfaat teknologi dalam pelayanan publik di tingkat desa, sekaligus menunjukkan bahwa keberhasilan *e-government* tetap membutuhkan dukungan sumber daya manusia, infrastruktur, literasi digital masyarakat, dan pengelolaan pelayanan yang baik. Dengan demikian, e-government perlu ditempatkan bukan sekadar sebagai penggunaan teknologi dalam administrasi pemerintahan desa, tetapi sebagai instrumen untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih mudah, efisien, andal, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Hasil uji t menunjukkan nilai *t* hitung sebesar 14,979 dengan signifikansi < 0,001, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa penerapan *e-government* berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik diterima. Koefisien regresi sebesar 1,046 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut bersifat positif. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,827 menunjukkan bahwa penerapan *e-government* mampu menjelaskan sebesar 82,7% variasi efektivitas

e-ISSN: 3025 – 4574
p-ISSN: 3025 – 2679

pelayanan publik, sedangkan 17,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, semakin baik penerapan *e-government*, semakin tinggi pula efektivitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Pemerintah Desa Salamrejo Kecamatan Binangun disarankan untuk terus meningkatkan kualitas penerapan *e-government*, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan data, dan dukungan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Peningkatan kemampuan aparatur, pemeliharaan sarana dan prasarana teknologi, serta sosialisasi penggunaan layanan digital kepada masyarakat juga perlu dilakukan secara berkelanjutan. Selain itu, pelayanan secara langsung tetap perlu tersedia sebagai bentuk pelayanan yang inklusif bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan akses atau kemampuan digital. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan publik, seperti kompetensi aparatur, kualitas pelayanan, literasi digital, dan kualitas infrastruktur, serta menggunakan jumlah responden atau lokasi penelitian yang lebih luas agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

Bianto, N., & Choiriyah, I. U. (2022). Implementation of e-government through Dukcapil Via Online (PLAVON) service in village. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 14(1). https://doi.org/10.21070/ijccd.v14i1.855

Faozanudin, M., Rosyadi, S., & Sulistiani, L. S. (2023). The preparedness of village governments for the digital transformation of public services in Banyumas Regency, Indonesia. *Public Policy and Administration*, 22(4). https://doi.org/10.13165/VPA-23-22-4-05

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (Edisi 9).* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haedar, A. W. (2023). The role of digital technology in supporting public services in Indonesia. *PINISI Discretion Review*, 7(1). https://doi.org/10.26858/pdr.v7i1.57079

Herdiana, D., Royani, Y. M., & Wahidah, I. (2022). The public value of e-government at the village level. Publica: *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 14(1), 78–90. https://doi.org/10.15575/jpan.v14i1.18011

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). Akselerasi SPBE: Pembentukan INA DIGITAL dan upaya cepat integrasi layanan publik digital.

Masloman, A., Amali, L. N., & Padiku, I. R. (2024). Analisis kualitas layanan digitalisasi kelurahan pada aplikasi GoMT menggunakan metode E-GovQual. Diffusion: *Journal of Systems and Information Technology*, 4(2). https://doi.org/10.37031/diffusion.v4i2.26405

Mukminto, E., Martitah, M., Damayanti, R., & Wedhatami, B. (2023). Public services versus COVID-19: Participation of villagers in public service based on e-government in pandemic. *Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia*, 6(1), 1–16. https://doi.org/10.15294/jphi.v6i1.60650

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Alfabeta.

Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. (2023). Penerapan e-government melalui kebijakan teknologi, informasi dan komunikasi berbasis website desa di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1). https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).11130

Zakiah, R. U., Rahmawati, R., & Salbiah, E. (2024). Pengaruh penerapan program layanan publik melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor terhadap efektivitas layanan publik. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4776–4792. https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i4.13008