

**PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN
ILIR TIMUR TIGA KOTA PALEMBANG**

Oleh :

Nama : Muhammad Habibun Akbar

Nim : 20.11.102

Program Studi : Administrasi Negara

ABSTRAK

Muhammad Habibun Akbar, tahun 2024, judul Skripsi Pengaruh Penerapan E- Government Dan Teknologi Informasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang. Jurusan Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Satya Negara Palembang. Pembimbing utama (I) H Suparman, S.Sos., S.Pd., M.Si dan pendamping pembimbing (II) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan e-government dan teknologi informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di [Nama Kota/Kabupaten]. Latar belakang penelitian ini didorong oleh pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Dengan adopsi e-government, diharapkan terdapat perbaikan dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 150 responden yang terdiri dari pegawai pemerintah dan masyarakat pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan regresi linier berganda untuk mengevaluasi pengaruh e-government dan teknologi informasi terhadap berbagai aspek pelayanan publik, seperti kecepatan pelayanan, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government dan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan e-government meningkatkan kecepatan proses administrasi dan mengurangi birokrasi yang berbelit, sedangkan teknologi informasi mempermudah akses dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Temuan ini juga mengindikasikan bahwa peningkatan penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa integrasi e-government dan teknologi informasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Rekomendasi yang diajukan meliputi peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan bagi pegawai, dan pengembangan sistem e-government yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi informasi dan e-government.

Kata kunci : E-government, teknologi informasi dan pelayanan publik

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi Internet sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat. Aplikasi Internet sudah digunakan untuk e-commerce dan berkembang kepada pemakaian aplikasi Internet pada lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan e-government. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah berlomba-lomba membuat aplikasi e-government. Pengembangan aplikasi e-government memerlukan pendanaan yang cukup besar sehingga diperlukan kesiapan dari sisi sumber daya manusia aparat pemerintahan dan kesiapan dari masyarakat. Survei di beberapa negara menunjukkan bahwa ada kecenderungan

aparat pemerintah untuk tidak melaksanakan kegiatan secara online, karena mereka lebih menyukai metoda pelayanan tradisional yang berupa tatap langsung, surat- menyurat atau telepon. Kita harus belajar dari penyebab-penyebab kegagalan e- government di sejumlah negara yang disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: ketidaksiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana teknologi informasi, serta kurangnya perhatian dari pihak-pihak yang terlibat langsung.

E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Semua organisasi pemerintahan akan terpengaruh oleh perkem-

bangan e-government ini. E- government dapatlah digolongkan dalam empat tingkatan. Tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website. Tingkat kedua adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui e-mail. Tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik. Level terakhir adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, di mana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama.

E-Government merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Implementasi E- Government dalam penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pada era globalisasi ini, teknologi informasi telah menjadi kebutuhan utama dan mendominasi berbagai sektor kehidupan, termasuk pelayanan publik di tingkat kecamatan. Penerapan E-Government dan integrasi teknologi informasi diharapkan dapat membawa perubahan positif dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang sejauh mana penerapan E- Government dan teknologi informasi dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan di Kantor Camat tersebut.

Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government telah mengintruksikan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan e-Government secara nasional termasuk di Kota Palembang. Dalam rangka menghadapi perkembangan tersebut, Kota Palembang perlu didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur yang berkualitas. Kualitas sumber daya aparatur dan organisasi yang baik dalam pengembangan e-Government merupakan faktor yang sangatlah penting.

Penerapan e-Government pada pemerintahan

saat ini belum berjalan mulus dibanding pihak swasta. Penggunaan sistem informasi masih belum maksimal. Masing-masing lembaga pemerintah baik pusat dan daerah belum memiliki hubungan kerjasama yang sinergis. Penerapan e-Government di Kota Palembang dapat menciptakan suatu hasil kerja yang efisien, partisipatif, berkeadilan, demokratis, transparan dan bertanggung jawab bila ditunjang dengan sistem aparatur negara yang modern, yang dilandasi oleh derajat rasionalitas yang tinggi. Pemerintah Kota Palembang menyadari bahwa e-Government penting dalam reformasi birokrasi dewasa ini. Harapan yang muncul adalah penerapan e- Government akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Namun, untuk penerapannya memang tidak mudah, karena memerlukan proses dan tahapan-tahapan seperti halnya meningkatkan hasil kerja birokrasi.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam pemerintahan diwujudkan dalam bentuk layanan electronic government (e-government). Layanan ini meliputi pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik melalui computer. Komputer serta perangkatnya ditunjuk agar pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*) dan lebih murah (*cheaper*) baik secara internal (birokrasi) maupun eksternal (masyarakat). Untuk itu, pemerintah harus merubah membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen dan proses kerjanya.

Teknologi komputer bukanlah hal yang asing dikalangan banyak orang. dimana manfaatnya sudah sangat dirasakan, misalnya dalam membuat presentasi, membuat berbagai animasi, berkomunikasi, bermain dan sebagainya. Komputer merupakan alat untuk mengolah data sesuai perintah yang sudah dirumuskan.

Pemanfaatan Teknologi Informasi telah memasuki berbagai segi kehidupan baik bagi individu, keluarga, organisasi maupun masyarakat, serta mengalami perkembangan yang sangat cepat. Perkembangan Teknologi Informasi yang sedemikian cepatnya telah membawa dunia memasuki era baru yang lebih cepat dibayangkan sebelumnya. Era baru yang disebut sebagai era informasi, yang didukung satu kekuatan Teknologi Informasi yang dikenal dengan ICT (*information communication and technology*) di mana mempunyai pengaruh yang besar dalam kehidupan manusia sehari-hari, seperti cara kerja dan mengelola organisasi.

Saat ini Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang juga sedang berusaha untuk mewujudkan suatu

tatanan pemerintahan yang selalu tanggap terhadap perkembangan dan tuntutan aspirasi masyarakat dengan dukungan dari aparatur yang memiliki profesionalitas dan prestasi kerja berdasarkan pendidikan dan pelatihan yang memadai. Keberadaan aparatur yang berkualitas akan sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur yang bersangkutan untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik ditingkat kecamatan khususnya Kecamatan Ilir Timur Tiga.

Pelayanan adalah serangkaian tindakan atau proses yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan seseorang atau kelompok. Ini melibatkan interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan dengan tujuan memberikan pengalaman positif dan memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan dapat ditemui di berbagai sektor, termasuk bisnis, pemerintahan, kesehatan, dan pendidikan. Faktor seperti kecepatan, kejelasan komunikasi, responsivitas, dan kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam menilai kualitas pelayanan.

Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Sedangkan nonpemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi - organisasi kemasyarakatan yang lain. Siapapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan Kepentingannya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian pelayanan-pelayanan yang terdapat di Kecamatan tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain kewenangan tersebut membawa konsekuensi

menjadikan kecamatan sebagai unit pemerintahan otonom terdepan dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis mengangkat judul ini “**Pengaruh Penerapan E-Government Dan Teknologi Informasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang**”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan E-Government terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang ?
2. Bagaimana penerapan Teknologi Informasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang ?
3. Apakah pengaruh E-Government dan teknologi informasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan menguji penerapan E-

Government terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang.

2. Menganalisis dan menguji penerapan Teknologi Informasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang.
3. Menganalisis dan menguji apakah E-Government dan teknologi informasi berpengaruh terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang.

Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang penulis rumuskan, sebagai berikut. “Bahwa adanya pengaruh besar dari pada penerapan E-Government dan teknologi informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan di kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang”

Kriteria Penguji Hipotesis

Paradigma sederhana terdiri dari dua variable, yaitu variable dependen dan variable independen, hubungan yang ditentukan berlaku untuk seluruh populasi yang berjumlah 50 pegawai. Dari jumlah tersebut peneliti mengambil 100% nya karena penelitian ini menggunakan metode *sensus* berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh sugiyono, yang menyatakan bahwa “*Sampling Jenuh*” adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sehingga 50 pegawai akan menjadi sampel dalam penelitian. Dalam hal ini akan digunakan Kuesioner sebagai alat pengumpul data yang nantinya akan diolah menggunakan aplikasi *SPPS Versi 25 Tahun 2020*.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah

Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/ atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator*/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/ atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik

pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen Dalam Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

4. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

5. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

6. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

7. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

8. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

9. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang- kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi

sebagai berikut;

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu Penyelesaian;
- 5) Biaya Pelayanan;
- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut.

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ *stakeholder*.

Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
 - 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
 - 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
 - 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
 - 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.
- Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang

diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparat pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (siambela, 2011:8)

E-Government

Electronic Government (disingkat E-Government) adalah mekanisme interaksi antara pemerintah dengan masyarakat melalui sistem informasi berbasis internet dan teknologi digital lainnya dengan tujuan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif.

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. E-government merupakan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju good governance.

E-Government, singkatan dari Electronic Government atau pemerintahan elektronik, merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyediaan layanan publik. Tujuan utama dari E-Government adalah meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Berikut adalah beberapa poin yang dapat membantu menjelaskan pengertian E-Government:

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi : E-Government melibatkan pemanfaatan berbagai teknologi informasi dan komunikasi, seperti internet, aplikasi web, basis data elektronik, dan infrastruktur TIK lainnya untuk mendukung berbagai aspek pemerintahan.
2. Layanan Publik Elektronik : Salah satu aspek utama dari E-Government adalah penyediaan layanan publik secara elektronik. Ini mencakup berbagai layanan seperti pendaftaran penduduk, pembayaran pajak, perizinan usaha, konsultasi online, dan berbagai layanan pemerintah lainnya.
3. Transparansi dan Akuntabilitas : E-Government

bertujuan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan menyediakan informasi secara terbuka melalui platform elektronik, masyarakat dapat lebih mudah mengakses data pemerintahan dan mengawasi kinerja pemerintah.

4. Partisipasi Masyarakat : Konsep E-Government juga mencakup upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Melalui platform elektronik, masyarakat dapat memberikan masukan, menyampaikan aspirasi, dan berpartisipasi dalam forum diskusi online.
5. Efisiensi Operasional : Implementasi E-Government bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional pemerintah. Proses-proses administrasi yang sebelumnya manual dapat diotomatisasi, mengurangi waktu dan biaya, serta meningkatkan akurasi data.
6. Keterhubungan Antarinstansi : E-Government juga mencakup integrasi dan keterhubungan antarinstansi pemerintah. Hal ini memungkinkan pertukaran data yang lebih lancar dan koordinasi yang lebih baik di antara berbagai bagian pemerintahan.
7. Keamanan Informasi : Keamanan informasi menjadi aspek penting dalam E-Government. Langkah-langkah keamanan, seperti enkripsi data dan perlindungan privasi, diterapkan untuk melindungi informasi sensitif dan menjaga kepercayaan masyarakat.
8. Meningkatkan Aksesibilitas : E-Government berupaya untuk meningkatkan aksesibilitas layanan pemerintah bagi semua lapisan masyarakat. Dengan menyediakan layanan online, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan pemerintah tanpa harus hadir fisik di kantor pemerintahan.

Selain mengenal Pengertian E-Government atau Electronics Government (eGovernment), kita juga harus mengetahui tentang Apa sebenarnya Tujuan E-Government. Mengacu pada penjelasan di atas, adapun beberapa Tujuan E-Government yang perlu kalian ketahui adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi Operasional : Mengurangi biaya administratif dan meningkatkan efisiensi melalui otomatisasi proses administrasi, pengelolaan data, dan penggunaan sistem informasi yang terintegrasi.
2. Pelayanan Publik yang Lebih Baik : Memberikan layanan pemerintah yang lebih cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan warga negara. Ini mencakup penyediaan layanan online yang memudahkan

warga untuk berinteraksi dengan pemerintah.

3. Transparansi dan Akuntabilitas : Meningkatkan transparansi dalam keputusan dan kebijakan pemerintah, serta menyediakan akses yang lebih mudah kepada informasi publik. Ini membantu membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah.
4. Partisipasi Warga Negara : Mendorong partisipasi aktif warga negara dalam proses pengambilan keputusan melalui forum online, konsultasi publik, dan platform partisipasi lainnya. Hal ini dapat meningkatkan keterlibatan dan representasi warga dalam kebijakan publik.
5. Pemberdayaan Masyarakat : Memberdayakan masyarakat dengan memberikan akses mudah ke informasi dan layanan pemerintah, serta meningkatkan literasi digital untuk meningkatkan partisipasi dan manfaat dari layanan e-government.
6. Kolaborasi Antarinstansi : Meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antarinstansi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan layanan dan memastikan penggunaan sumber daya yang optimal.
7. Inovasi dalam Pelayanan : Mendorong inovasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah dan pengembangan solusi baru untuk meningkatkan kualitas hidup warga negara.
8. Konektivitas dan Inklusivitas : Memastikan bahwa teknologi digunakan untuk mengatasi kesenjangan digital dan memastikan akses yang setara terhadap layanan pemerintah di seluruh masyarakat.
9. Keamanan Informasi : Melindungi data dan informasi pemerintah dari ancaman keamanan siber, sehingga dapat diandalkan dan aman dari akses yang tidak sah.

Teknologi Informasi

Pengertian teknologi informasi secara umum ialah suatu studi perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer terutama pada aplikasi hardware (perangkat keras) dan software (perangkat lunak komputer). Secara sederhana, pengertian teknologi informasi adalah fasilitas-fasilitas yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak dalam mendukung dan meningkatkan kualitas informasi untuk setiap lapisan masyarakat secara cepat dan berkualitas. Sedangkan menurut Wikipedia, pengertian teknologi Informasi (IT) adalah istilah umum teknologi untuk membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan,

mengomunikasikan, dan menyebarkan informasi. Tujuan teknologi informasi adalah untuk memecahkan suatu masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam aktivitas manusia.

Teknologi Informasi (TI) merujuk pada penggunaan teknologi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mentransmisikan informasi. Ini mencakup perangkat keras (hardware) seperti komputer dan server, perangkat lunak (software) seperti program aplikasi dan sistem operasi, serta infrastruktur jaringan dan sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pengolahan informasi. Teknologi Informasi berperan penting dalam mendukung aktivitas bisnis, penelitian, pendidikan, dan hampir semua aspek kehidupan modern.

Unsur Utama Teknologi Informasi:

1. Perangkat Keras (Hardware) : Komputer, server, perangkat penyimpanan data, perangkat jaringan, dan perangkat keras lainnya yang digunakan untuk pemrosesan dan penyimpanan informasi. Perangkat Lunak (Software) : Program aplikasi seperti pengolah kata, spreadsheet, dan perangkat lunak khusus untuk tujuan tertentu. Juga termasuk sistem operasi yang menjalankan perangkat keras.
2. Jaringan dan Komunikasi : Infrastruktur jaringan yang memungkinkan transfer informasi antar perangkat. Ini mencakup internet, intranet, dan berbagai protokol komunikasi.
3. Sumber Daya Manusia (People) : Profesional TI, seperti administrator jaringan, pengembang perangkat lunak, analis sistem, dan pengelola basis data, yang terlibat dalam desain, pengembangan, dan pemeliharaan sistem TI.
4. Data dan Informasi: Data adalah fakta mentah yang diolah menjadi informasi yang bermakna. Pengelolaan data dan informasi melibatkan basis data, sistem manajemen informasi, dan keamanan informasi.

Terdapat beberapa definisi Teknologi Informasi (TI) yang diberikan oleh para ahli dalam berbagai bidang. Berikut adalah beberapa penjelasan dari para ahli mengenai Teknologi Informasi:

1. Teknologi Informasi Menurut Turban, Rainer, dan Potter (2005) : Menurut Turban dan rekan-rekannya, Teknologi Informasi adalah gabungan dari perangkat keras, perangkat lunak, infrastruktur jaringan, dan sumber daya manusia yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi.

2. Teknologi Informasi Menurut Oxford English Dictionary : Menurut kamus Oxford, Teknologi Informasi adalah penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi komputer ke pengolahan dan distribusi informasi.
3. Teknologi Informasi Menurut Laudon dan Laudon (2016) : Laudon dan Laudon mendefinisikan Teknologi Informasi sebagai kombinasi dari perangkat keras, perangkat lunak, dan sumber daya manusia yang berfungsi bersama-sama untuk mengelola informasi.
4. Teknologi Informasi Menurut International Federation for Information Processing (IFIP) : IFIP mendefinisikan Teknologi Informasi sebagai ilmu yang mempelajari pemrosesan informasi, terutama pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan, pengambilan, dan penyebaran informasi. Ini mencakup aspek-aspek seperti komunikasi data, perangkat keras dan perangkat lunak komputer, serta sistem manajemen informasi.
5. Teknologi Informasi Menurut Henry C. Lucas Jr. (1999) : Lucas menggambarkan Teknologi Informasi sebagai pemanfaatan perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan komputer untuk memproses dan mendistribusikan informasi. Menurutnya, Teknologi Informasi memiliki dampak besar pada cara organisasi beroperasi dan berkomunikasi.
6. Teknologi Informasi Menurut Richard Heeks (2013) : Richard Heeks mendefinisikan Teknologi Informasi sebagai kombinasi dari perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi. Ia juga menyoroti dampak sosial dan ekonomi dari Teknologi Informasi.

Kerangka Berikir

Kerangka berfikir dibuat untuk memperlihatkan hubungan pengaruh setiap variabel dalam suatu penelitian. Berdasarkan rumusan masalah teori, dan revidi berdasarkan penelitian terlebih dahulu, kerangka berfikir ini di gambarkan sebagai berikut:

Variabel *Independen* : Penerapan E-Government dan Teknologi Informasi

Variabel *Dependen* :
Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang

: Garis panah ini merupakan garis Pengaruh variable X_1, X_2 , Terhadap Y

Dalam hal ini yang akan menentukan keterpengaruhannya dari pada hasil kerangka berfikir ini akan digunakan aplikasi Statistika *SPSS Versi*

25 Tahun 2020. Dan untuk pengujian hipotesis yang akan diajukan, maka peneliti menentukan variabel-variabel yang hendak diketahui kedudukannya, antara lain:

1. Variabel Independen
Merupakan variabel yang keberadaannya tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah Pengaruh penerapan E- Government dan teknologi informasi.
2. Variabel Dependen
Variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah Penyelenggaraan Pelayanan.

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menguraikan sifat dan karakteristik data-data atau variabel yang akan diajukan Selain itu desain penelitian ini juga

digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan apa adanya mengenai suatu variabel, gejala ataupun fenomena tertentu sehingga dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisa data yang diperoleh secara mendalam sehingga diketahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel Independen dan 1 variabel Dependen. Penerapan E-Government (X1) dan teknologi informasi (X2) sebagai Variabel Independen dan variabel terikat (dependen) yakni penyelenggaraan pelayanan pada Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang (Y).

Definisi Operasional

Difinisi operasional atau sering disebut dengan operasionalisasi variabel adalah kegiatan atau proses yang dilakukan penelitian untuk mengurangi tingkat abstrak konsep, sehingga konsep tersebut dapat diukur. Definisi Operasional Variabel, yakni sebagai berikut:

Tabel Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	E-Government (X1)	<i>Knowledge</i> <i>Abilities</i> <i>Control Activities</i> <i>Consistency</i> <i>Saving</i>	Kepahaman Keamanan E-Government Kegunaan E-Government Kebijakan Pemerintah PenyimpanData	<i>Ordinal</i>
2	Teknologi Informasi(X2)	<i>Flexibility</i> <i>Consistency</i> <i>Timeliness</i> <i>Reliability</i>	Kecepatan Konsistensi Ketepatanwaktu Keandalan	<i>Ordinal</i>
3	Penyelenggaraan Pelayanan (Y)	<i>Relevancy</i> <i>Reliability</i> <i>Comparability</i> <i>Ease of uce</i> <i>Accuracy</i>	Relevan Andal Dapat dibandingkan Dapat dipahami Bebas dari kesalahan	<i>Ordinal</i>

Populasi Dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiono (2016:215), adalah Wilayah generalisasi yang terdiri dari objek yang mempunyai karakter tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh staff yang ada di Kecamatan Iilir Timur Tiga Kota Palembang yang berumlah 50 pegawai.

A. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi maksudnya adalah sebagian ataupun wakil dari populasi yang diteliti. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh sugiyono, yang mneyatakan bahwa "Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus.

Metode penentu sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh. Menurut Sugiono (2017) pengertian Metode sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel menggunakan semua anggota populasi digunakan menjadi responden. Dalam hal ini ada 50 pegawai yang akan menajdi sampel dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner. Daftar pernyataan ini ditujukan kepada responden dari objek penelitian yaitu Staff di Kecamatan Iilir Timut Tiga Kota Palembang. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup. Instrument kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliabel. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrumen yang reliable adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala ordinal 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan

dari lima alternatif yang ada, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2009). Dapat disimpulkan bahwa observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat pada Kantor Camat Kecamatan Iilir Timur Tiga Kota Palembang.

2. Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2016). Instrumen yang digunakan adalah angket tertutup yang berbentuk pilihan. Dalam kuesioner ini responden memilih jawaban dari pertanyaan atau pernyataan yang diajukan dalam formulir dengan cara menghitamkan tanda bulat yang sudah disediakan. Setiap pertanyaan kuesioner diberikan bobot dengan memnggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2014) skala Likert adalah alat ukur yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang alat kelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk mengisi skala Likert dalam instrumen penelitian telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih salah satu dari setiap butir pertanyaan. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi 5 hingga dengan skor terkecil 1.

Tabel III Skala Ordinal

Keterangan	Skala
SS : Sangat Setuju	5
S : Setuju	4
N : Netral	3
TS : Tidak Setuju	2
STS : Sangat Tidak Setuju	1

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah proses pengumpulan data dari sejumlah referensi yang rata-rata berupa tulisan seperti buku, jurnal, dan lain-lain untuk menemukan informasi yang relevan sebagai sumber rujukan untuk tulisan atau karya ilmiah yang disusun. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti membaca beberapa buku dan jurnal sebagai sumber rujukan seperti buku karya Sugiyono dan jurnal terdahulu yang relevan seperti jurnal milik

Ahmad Nurcholis dan Tri Rizki Putra.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, laporan, dan foto. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam (Noor, 2011). Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto, dan data-data yang berkaitan dengan pengaruh media sosial terhadap partisipasi pemilih pemula.

Teknik Uji Coba Data

Adapun data pada penelitian ini akan dianalisis menggunakan beberapa metode analisis sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini meliputi analisis karakteristik responden berdasarkan usia, gender, lam bekerja dan pendidikan terakhir.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Metode validitas ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item adalah penjumlahan dari keseluruhan item pengujian validitas instrument dilakukan dengan menggunakan *SPSS 25 for windows* dengan cara sebagai berikut :

Jika $r_{hitung} > r_{table}$, maka pertanyaan tersebut valid

Jika $r_{hitung} < r_{table}$, maka pertanyaan tersebut tidak valid

A. Realibilitas

Suatu kuesioner di katakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas berarti keandalan atau konsistensi. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1) Test-retest

Pengujian *Test-retest*, dilakukan dengan cara mencobakan instrument yang sama beberapa kali pada responden yang sama, namun dilakukan dalam waktu yang berbeda.

2) Equivalent

Pengujian dengan cara ini cukup dilakukan sekali, namun menggunakan dua instrument yang berbeda, pada responden yang sama, dan waktu yang sama.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji

linearitas dan uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas

Dengan menggunakan cara melihat pola normal (*Probability plots*) dan uji *Kolmogorov - Smirnov* (*K - S*) adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku. Seperti pada uji beda biasa, jika nilai signifikan $> 0,05$ maka berdistribusi normal, namun sebaliknya jika nilai signifikannya $\leq 0,05$ maka sebarannya dinyatakan tidak normal.

A. Uji multikolinearitas

Uji multikolinieritas perlu dilakukan jika jumlah variabel independen (variabel bebas) lebih dari satu. Statistik uji yang tepat adalah VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai dari VIF > 10 maka terjadi gejala multikolinieritas diantara variabel bebas, sebaliknya jika nilai dari VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinieritas di antara variabel bebas.⁸⁶

B. Uji heteroskedastisitas.

Pengujian terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola *ScatterPlot* yang dihasilkan melalui SPSS. Apabila pola *Scatterplot* membentuk pola tertentu, maka model regresi memiliki gejala heteroskedastisitas. Munculnya gejala heteroskedastisitas menunjukkan bahwa penaksir dalam model regresi tidak efisien dalam sampel besar maupun kecil. Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bebas heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

A Y = Penyelenggaraan pelayanana = Konstanta

b₁ = Koefisiensi regresi dari variabel Penerapan E-Government

b₂ = Koefisiensi regresi dari variabel Teknologi Informasi

X₁ = Penerapan E-Government

X₂ = Pemanfaatan Teknologi informasi

e = Variabel pengganggu (error)

Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui tingkat

signifikan dari variabel penelitian yang ingin di uji pengaruhnya terhadap variabel Y secara terpisah atau individu dengan melihat nilai Sig (value) atau membandingkan t-hitung dengan t-tabel. Derajat signifikan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

H_0 diterima jika t hitung $<$ t tabel pada atau signifikan $>$ 5% H_a diterima jika t hitung $>$ t tabel pada atau signifikan $<$ 5%

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama hubungan terhadap variabel dependen atau terikat. Jika hasilnya signifikan, berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat di generalisasikan) dengan melihat pada Sig (p-value) atau membandingkan nilai F hitung dengan F tabel.

Untuk menentukan taraf nyata (signifikan) yang digunakan $\alpha = 0,05$ kriteria kinerja karyawan :

H_0 diterima jika F hitung $<$ F tabel pada atau signifikan $>$ 5% H_1 diterima jika F hitung $>$ F tabel pada atau signifikan $<$ 5%

3. Uji Determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai

koefisien determinasi adalah 0 - 1. Pada penggunaan koefisien determinasi, terdapat kelemahan mendasar yang terletak pada biasanya terhadap jumlah variabel yang dimasukkan ke dalam model. Dalam hal ini, setiap penambahan satu variabel independen, maka R Square pasti meningkat, walaupun variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 s.d. 1. Apabila nilai R^2 dikalikan 100%, maka hal ini menunjukkan persentase keragaman (informasi) di dalam variabel Y yang dapat diberikan model regresi yang didapatkan. Semakin besar nilai R^2 , semakin baik model regresi yang diperoleh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Peneliti mengambil penelitian mengenai Pengaruh Penerapan E- Government dan Teknologi Informasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang.

1. Berdasarkan Gender

Keadaan Demografis Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang jika dilihat dari jumlah pegawai tercatat sebanyak 50 orang. Dengan rincian jenis kelamin laki – laki sebanyak 27 orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 2 orang. Untuk lebih mengetahui jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Data Responden Berdasarkan Gender

		Jenis Kelamin		Valid Percent	CumulativePercent
Valid		Frequency	Percent		
	Laki-laki	27	54.0	54.0	54.0
	Perempuan	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 for windows* tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas jumlah pegawai Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang menyatakan bahwa jumlah pegawai yang berjenis kelamin laki – laki berjenis

perempuan memiliki jumlah yang sama. Yaitu laki-laki sebanyak 54% dan perempuan 46%

2. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel Data Responden berdasarkan pendidikan terakhir Pendidikan

Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
	SMA/SMK	5	10.0	10.0	10.0
	D III	11	22.0	22.0	32.0
	S.1/D IV	34	68.0	68.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 for windows* tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berpendidikan SMA/SMK berjumlah 5 orang dengan persentase 10%, yang berpendidikan

diploma (D III) berjumlah 11 orang dengan presentase 22%, yang berpendidikan S.1 /D IV berjumlah 34 orang dengan presentase 68%.

3. Berdasarkan lama bekerja

Tabel Data Responden berdasarkan lama bekerja Lama Bekerja

Frequency	Percent	Valid Percent	Valid Percent	Valid Percent	Valid Percent
Valid 1.00	13	26.0	26.0	26.0	26.0
2.00	18	36.0	36.0	36.0	62.0
3.00	9	18.0	18.0	18.0	80.0
4.00	7	14.0	14.0	14.0	94.0
5.00	2	4.0	4.0	4.0	98.0
6.00	1	2.0	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	100.0	

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror wiindows* tahun 2020

Berdasarkan hasil dari tabel diatas, maka dapat dilihat dan diklasifikasikan bahwa responden yang lama bekerja 1-2 tahun berjumlah 31 orang dengan presentase 62 %, yang lama bererka 3- 4 tahun berjumlah 16 orang dengan presentase 32%, yang lama bekerja 5-6 tahun berjumlah 3 orang dengan presentase 6%.

A. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel. Apabila nilai *r* hitung > *r* tabel (dengan sig. 0,05), maka dari butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Jadi apabila nilai *r* hitung lebih kecil dari pada *r* tabel maka butir pertanyaan dalam kuesioner pada variabel tersebut tidak valid, akan tetapi jika *r* hirung lebih besar dari pada *r* tabel (dengan sig. 0,05) maka butir pertanyaan dalamkuesioner tersebut valid.

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan E-Government (X1)

No.	CorrectedItem	r tabel	Keterangan
1	0,856	0,279	Valid
2	0,511	0,279	Valid
3	0,816	0,279	Valid
4	0,578	0,279	Valid
5	0,678	0,279	Valid
6	0,856	0,279	Valid

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror wiindows* tahun 2020

Berdasarkan hasil validitas pada kuesioner diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pertanyaan dapat dipertanyakan valid karena *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yaitu 0,279.

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi (X2)

No.	CorrectedItem	r tabel	Keterangan
1	0,708	0,279	Valid
2	0,525	0,279	Valid
3	0,447	0,279	Valid
4	0,627	0,279	Valid
5	0,713	0,279	Valid
6	0,839	0,279	Valid

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror*

wiindows tahun 2020

Berdasarkan hasil validitas pada kuesioner diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pertanyaan dapat dipertanyakan valid karena *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yaitu 0,279.

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Penyelenggaraan Pelayanan (Y)

No.	CorrectedItem	r tabel	Keterangan
1	0,682	0,279	Valid
2	0,603	0,279	Valid
3	0,614	0,279	Valid
4	0,695	0,279	Valid
5	0,66	0,279	Valid
6	0,718	0,279	Valid
7	0,552	0,279	Valid
8	0,568	0,279	Valid
9	0,614	0,279	Valid

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror wiindows* tahun 2020

2. Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana kendala suatu alat untuk dapat digunakan lagi untuk meneliti penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *alpa*. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing- masing variabel dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel Hasil Uji Reabilitas Variabel Penerapan E-Government (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	6

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror wiindows* tahun 2020

Dari tabel Diatas, hasil di atas didapati dengan nilai *alpa cronbach's*, sebesar 0,798. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir dari instrument penelitian tersebut telah reliabel, di karenakan $\geq 0,60$.

Tabel Hasil Uji Reabilitas Variabel Teknologi Informasi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	6

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror wiindows* tahun 2020

Dari Tabel 5.10. Diatas, hasil di atas didapati dengan nilai *alpha cronbach's*, sebesar 0,712. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir dari instrument penelitian tersebut telah reliabel, di karenakan $\geq 0,60$.

Tabel Hasil Uji Reabilitas Variabel Penyelenggaraan Pelayanan (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	9

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror wiindows* tahun 2020

Dari Tabel 5.11. Diatas, hasil di atas didapati dengan nilai *alpha cronbach's*, sebesar 0,811. Maka

dapat disimpulkan bahwa butir-butir dari instrument penelitian tersebut telah reliabel, di karenakan $\geq 0,60$.

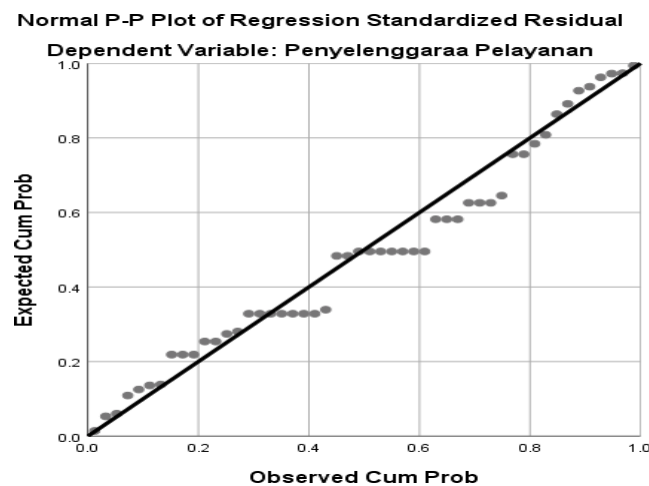
B. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah ujinormalitas, uji multikolinearitas, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Dengan menggunakan cara melihat pola normal (*Probability plots*) dan uji *Kolmogorov - Smirnov (K - S)*. Untuk menguji apakah data-data yang dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan metode grafik dan uji *Kolmogrov- Smirnov*.

Gambar 5.11. Pengujian Normalitas



Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror wiindows* tahun 2020

Berdasarkan gambar Diatas, maka hasil dari analisis data dengan menggunakan program *SPSS versi 25* dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal dan memenuhi syarat sebagai asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antara variabel independen atau variabel bebas. Menurut Imam Ghozali, menyatakan bahwa untuk mengetahui ada tidaknya gejala Multikolinearitas didalam suatu model regresi yaitu dengan menggunakan *VIF (Variance Inflation Factor)*, dan nilai *Tolerance*, dengan ketentuan sebagai berikut : Jika nilai dari *VIF* > 10 maka terjadi gejala multikolinearitas diantara variabel bebas, sebaliknya jika nilai dari *VIF* < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas diantara variabel bebas. Sedangkan jika nilai *Tolerance* $> 0,100$ maka model regresi tidak terjadi dari

multikolinearitas.

Dari tabel Diatas, dari hasil uji multikolinearitas, nilai *Tolerance* untuk Penerapan E-Government sebesar 0,567 dan Teknologi informasi sebesar 0,567 menunjukkan bahwa tidak ada variabel independent atau variabel bebas yang memiliki nilai *Tolerance* $> 0,100$. Sedangkan perhitungan *Variance Inflation Factor (VIF)* untuk Penerapan E-Government sebesar 1.762 dan Teknologi Informasi sebesar 1.762 menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang < 10 . Oleh karena itu dapat disimpulkan tidak ada gejala multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tidak terjadi heteroskedastisitas jika pada *scatterplots* titik- titik hasil pengolahan data lewat program *SPSS* antara *ZPRED* (sumbu X=Y hasil prediksi) dan *SRESID* (sumbu Y-Y prediksi- Y riil), menyebar dibawah ataupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur.

C. Analisis Regresi Linear berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang terjadi pada variabel motivasi kerja, budaya organisasi

dan fasilitas kantor terhadap kinerja karyawan secara simultan. Setelah dilakukan pengelolaan data tabel regresi linear berganda sebagai berikut :

Tabel Hasil analisis Regresi linier berganda Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Model						
1	(Constant)	2.763	2.279		1.212	.231
	Penerapan E-Government	.540	.098	.409	5.497	.000
	Teknologi Informasi	.869	.107	.601	8.085	.000

a. Dependent Variable: Penyelenggaraan Pelayanan

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror wiindows* tahun 2020

Dari tabel 5.16. Diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel penerapan E-Government sebesar 0,540, teknologi informasi sebesar 0,869 serta menghasilkan constant sebesar 2,763 sehingga persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 2,763 + 0,540 X_1 + 0,869 X_2$$

Y = Penyelenggaraan Pelayanan

X₁ = Penerapan E-Government

X₂ = Teknologi informasi

Dan persamaan tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Koefisien regresi efektivitas penerapan E-Government memberikan 0,540 yang berarti jika penerapan E-Government mengalami penambahan maka penyelenggaraan pelayanan akan bertambah sebesar 0,540 dengan asumsi bahwa variabel independen (variabel bebas) yang lain dari model regresi tetap. Dan jika dilihat variabel efektifitas penerapan E-Government memiliki Nilai *sia-value* 0,000 lebih kecil dari nilai p-value yang di tentukan 0,05, atau 0,000 < 0,05 maka terdapat pengaruh antara penerapan E-Government terhadap Penyelenggaraan pelayanan.
2. Koefisien regresi teknologi informasi memberikan

0,869 yang berarti jika teknologi informasi mengalami penambahan maka kualitas penyelenggaraan pelayanan akan bertambah sebesar 0,869 dengan asumsi bahwa variabel independen (variabel bebas) yang lain dari model regresi tetap. Dan jika dilihat variabel Teknologi informasi memiliki Nilai *sia-value* 0,000 lebih kecil dari nilai p-value yang di tentukan 0,05, atau 0,000 < 0,05 maka terdapat pengaruh antara teknologi informasi terhadap Penyelenggaraan pelayanan.

D. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh atau tidaknya variabel secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi linier berganda. Apabila t hitung > t tabel (0,279) dan nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima, diketahui t tabel dalam penelitian ini dengan rumus (df = n-k).

Keterangan :

N = Jumlah responden

K= Jumlah Variabel (Variabel bebas dan variabel terikat) (df = n-k) 50-3 =47 (2,01174)

Tabel Hasil Uji t parsial Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
Model						
1	(Constant)	2.763	2.279		1.212	.231
	Penerapan E-Government	.540	.098	.409	5.497	.000
	Teknologi Informasi	.869	.107	.601	8.085	.000

a. Dependent Variable: Penyelenggaraa Pelayanan

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror wiindows* tahun 2020

Berdasarkan tabel 5.17. Diatas, maka dapat dijelaskan masing- masing pengaruh Penerapan E-

Government dan Teknologi informasi terhadap Penyelenggaraan pelayanan sebagai berikut :

A. Pengaruh Penerapan E-Government terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang

Pengaruh variabel Penerapan E-Government (X1) secara individual atau parsial terhadap Penyelenggaraan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang . Berdasarkan dari tabel 4.19. Diatas menunjukkan Penerapan E-Government memperoleh nilai sebesar 5.497. Sedangkan nilai t hitung 5.497 dan t tabel sebesar 2.01174 yang berarti t hitung > t tabel, dapat disimpulkan bahwa Penerapan E-Government (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang (Y).

B. Pengaruh Teknologi informasi terhadap Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang

Pengaruh variabel Teknologi informasi (X2) secara individual atau parsial terhadap Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang . Berdasarkan dari tabel 4.19.

Diatas menunjukkan Teknologi informasi memperoleh nilai sebesar 8.085. Sehingga dapat dilihat nilai t hitung 8.085 dan t tabel sebesar 2.01174 yang berarti t hitung

< t tabel, dapat disimpulkan bahwa Teknologi informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang(Y).

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistic F pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen atau bebas (X), secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau terikat (Y). Dikatakan berpengaruh apabila F hitung > F tabel atau nilai signifikansi < 0,05. Diketahui F tabel dalam penelitian ini dengan rumus : $df (n1) = k-1$, $df (n2) = n-k$

Keterangan :

N = Jumlah Responden

K = Jumlah Variabel (Variabel independen dan dependen) $Df (n1) = k-1$ dan $df (n2) = n-k = (3-1 ; 50-2) = (2 ; 48) = 3,19$

Tabel Hasil Uji f Simultan ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	438.151	2	219.076135	751	.000 ^b
	Residual	75.849	47	1.614		
	Total	514.000	49			

a. Dependent Variable: Penyelenggaraa Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Teknologi Informasi, Penerapan E-Goverment

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror wiindows* tahun 2020

Berdasarkan tabel 5.18. Diatas f hitung > f tabel yaitu $135,751 > 3,19$, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen atau bebas yaitu Penerapan E-Government dan Teknologi informasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen atau terikat yaitu

Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang.

3. Uji Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²), merupakan alat ukur yang dipergunakan untuk mengetahui hasil dari model dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Standard Error of the Estimate
1	.923 ^a	.852	.846	1.27036

a. Predictors: (Constant), Teknologi Informasi, Penerapan E-Government

Sumber : data primer yang diolah *spss 25 ror wiindows* tahun 2020

Berdasarkan tabel 5.19. Diatas, menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,846 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 84 %. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel independen (penerapan E-Goveremnt dan

Teknologi informasi) terhadap variabel dependen (Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang) adalah 84% sedangkan sisanya 16 % dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi.

Pembahasan dan Hasil Penelitian

Pengaruh Penerapan E-Government terhadap Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. E-government merupakan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju good governance.

Berdasarkan hasil pengujian, dapat diketahui bahwa Penerapan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penyelenggaraan pelayanan. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung $4.138 > t$ tabel 2.01174 dan signifikan $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,404. Hal ini menunjukkan Penerapan E-Government berpengaruh positif dan signifikan untuk mempengaruhi Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang.

Sama halnya dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oktavya dan Ayu Aditya (2015) yang berjudul “ Penerapan (Electronic Government) E-Government pada kantor pelayanan Pajak Pratama Dalam pemberian Pelayanan di Kota Bontang” yang menyatakan bahwa memang dengan adanya E-Government yang digunakan dapat membantu meningkatkan pelayanan lebih mudah dan juga cepat. Begitupun dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aprianty dan Diah Rachma (2016) dengan judul “Penerapan Kebijakan E-Government dalam peningkatan mutu Pelayanan publik di kantor Kecamatan Sambutan kota Samarinda” yang menghasilkan bahwa dengan adanya E-Government sangat memudahkan masyarakat Kecamatan Sambutan Kota Samarinda untuk melaporkan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat desa tersebut.

4. Pengaruh Teknologi informasi terhadap Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang

Teknologi informasi adalah Penggunaan komputer, *software*/ perangkat lunak, dan lainnya yang sejenis secara optimal.¹²Berdasarkan hasil pengujian, dapat diketahui bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Penyelenggaraan pelayanan. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung $0.244 < t$ tabel 2.01174 dan signifikan $0,808 > 0,05$ dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,035. Hal ini menunjukkan Teknologi informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan untuk mempengaruhi Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang. Sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Probowulan dan Diyah (2016) dengan judul “Dampak Tekonologi informasi dan Sumber daya manusia terhadap penerapan E-Goveremnet sebagai bentuk pelayanan Publik” menyatakan bahwa variabel Teknologi informasi sangat berpengaruh positif terhadap Penyelenggaraan pelayanan.

5. Pengaruh Penerapan E-Government dan Teknologi informasi terhadap Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur TigaPalembang

Berdasarkan hasil uji F dari variabel independen Penerapan E-Government, Teknologi informasi dan kepercayaan teknologi informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji F hitung sebesar $135,751 > F$ tabel 3,19 dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dari hasil penelitian ini juga diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,846, hal ini berarti 84% Penyelenggaraan pelayanan Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang dipengaruhi oleh Penerapan E-Government dan Teknologi informasi. Menurut *Indrajit* (2005), e-gov dipahami sebagai sesuatu yang dapat memperbaiki manajemen internal dan peningnkatan pelayanan publik, diperlukan karena atas perubahan lingkungan strategik yang menuntut administrasi negara yang efisien, efektif, berorientasi pada publik, transparan, dan akuntabel. Begitupun Menurut *Siagian*, pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya
- b. Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital
- c. Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penerapan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan. Artinya Semakin tinggi penggunaan E-Government maka penyelenggaraan pelayanan akan semakin baik.
2. Teknologi informasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan. Artinya Semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi maka tidak akan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan.
3. Hasil uji F dari variabel independen penerapan E-Government dan pemanfaatan teknologi informasi secara simultan terhadap Penyelenggaraan pelayanan di kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang. Artinya apabila penggunaan E-Government dan teknologi informasi meningkat maka akan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang untuk dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan dari sebelumnya, hendaklah memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan itu tersendiri. Seperti dalam penelitian ini, membahas faktor-faktor yang meningkatkan kualitas pelayanan dari segi penerapan E-Government dan teknologi informasi itu sendiri serta diperoleh besarnya pengaruh, yaitu 84 % antara keduanya terhadap pelayanan, sehingga menjadi bahan evaluasi guna meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya bahwa Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang dapat juga meningkatkan pelayanan bukan hanya dengan memperhatikan faktor E-Government dan teknologi informasi itu saja karena pengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga Palembang hanya 84%. Masih ada 16% lagi faktor-faktor lain yang perlu diperhatikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan misalnya manajemen sumber daya manusia, sistem

pengendalian intern dan lain-lain.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, Diah Rachma 2016, 4.4: 1589-1602.. *Penerapan kebijakan e- government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan,
- Azizah, Elly Candra 2017. *Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang*. PhD Thesis. University of Muhammadiyah Malang.
- Hasibuan, Zainal A.; SANTOSO, Harry Budi 2005, 42-48.. *Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia*,
- Kurniawan, Achmad Dwiky 2015. *Inovasi pelayanan publik (Studi deskriptif tentang inovasi pelayanan surat izin usaha perdagangan (Siup) di badan penanaman modal dan perizinan kabupaten Lamongan)*. PhD Thesis. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Oktavya, Ayu Aditya 2015, 3.3: 1433-1447.. *Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang*. Jurnal Ilmu Pemerintahan,
- Sufriyadi, M 2014. *Analisis pengembangan e-government dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor dinas pendapatan provinsi riau dikantor unit pelaksana teknis pendapatan pekanbaru selatan*. PhD Thesis. Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Wijaya, Stevanus Wisnu 2007. *Budaya Organisasi dan Efektifitas Penerapan E-Government*. In: *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*.
- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala*. *Governance*, 1(1).
- Asyagir, M., & Rusli, Z. (2014). *Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi (TUPOKSI) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Mandau Dalam Melaksanakan*

Pelayanan dan Bimbingan Kepada Masyarakat (Doctoral dissertation, Riau University).

Sapitri, H. (2019). *Tugas Camat Dalam Pembinaan Dan Pengawasan*

Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).