

Pengaruh Kebijakan Penerapan *Electronic Government* terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Puskesmas di Kota Madiun

Nurul Ni'matul Usriyah, Tukiman*

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

*Correspondence email: tukiman_upnjatim@yahoo.com

Abstrak. Penerapan *electronic government* merupakan upaya pemerintah mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun pelaksanaan *electronic government* dalam implementasinya masih mendapatkan permasalahan didalamnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kebijakan penerapan *electronic government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Puskesmas di Kota Madiun. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni kuantitatif dengan kuisioner untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa kesehatan di puskesmas se-Kota Madiun yang memanfaatkan layanan *electronic government* (Sist Bro) pada Puskesmas di Lingkungan Puskesmas di Kota Madiun sebanyak 130 orang dari enam Puskesmas di Kota Madiun yang mana sampelnya sebanyak 57 orang yang jawabannya dianalisis menggunakan SPSS. Hasil analisis menyatakan bahwa variabel penerapan *electronic government* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kualitas pelayanan.

Kata kunci: *Electronic government*; kualitas pelayanan; puskesmas

Abstract. The application of *electronic government* is an effort by the government to adopt information technology to improve the quality of public services. However, the implementation of *electronic government* in its implementation still has problems in it. This study aims to determine the effect of the implementation of *electronic government* policies on improving the quality of services at the Puskesmas in Madiun City. The research method used in this research is quantitative with questionnaires to answer the research problem formulation. The population in this study were users of health services at health centers throughout Madiun City who used *electronic government* (Sist Bro) services at Puskesmas in the Puskesmas environment in Madiun City as many as 130 people from six Puskesmas in Madiun City where the sample was 57 people whose answers were analyzed using SPSS. The results of the analysis state that the variable of the implementation of *electronic government* has a significant and positive effect on service quality.

Keywords: *Electronic government*; service quality; puskesmas

Pendahuluan

Mencermati perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang pesat, menyebabkan manusia nyaris tidak bisa lepas dari teknologi, baik dalam hal pengetahuan, ekonomi, dan budaya yang dimanjakan dengan teknologi. Tidak hanya itu, dengan adanya teknologi yang semakin mudah dijangkau akan mempermudah manusia dalam melakukan sesuatu atau menyelesaikan pekerjaannya. Indonesia menduduki peringkat empat dunia atas banyaknya jumlah populasi penduduk (Akasumbawa, Adim, and Wibowo, 2021). Sebagai negara berkembang, Indonesia dituntut untuk dapat mengikuti berbagai perkembangan yang terjadi secara global, salah satunya perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang dewasa ini berkembang dengan sangat pesat (Widiani and Abdullah, 2018).

Perkembangan pesat dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia ditunjukkan dengan survei Rahma (2020), yang memperlihatkan bahwa Indonesia masuk dalam lima besar negara terbanyak dalam proporsi penggunaan internet di wilayah Asia. Pada era sekarang ini kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan, begitu juga dalam sektor swasta ataupun sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Tidak bisa dipungkiri perkembangan perkembangan terutama dalam hal pendidikan, pemerintahan, ekonomi, maupun teknologi tidak perlu diragukan lagi, dengan adanya teknologi dapat mempermudah untuk berkomunikasi baik dengan orang lain. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan inovasi dalam model pelayanan publik yang dapat diakses melalui *aplikasi web browser*. Dengan adanya *aplikasi web browser* menjadikan pelayanan pemerintah menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. Inovasi model pelayanan publik yang mengadopsi perkembangan teknologi informasi tersebut juga berpengaruh pada sektor pelayanan public di Indonesia. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi-instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika, yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *electronic government* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *electronic government* (Oktavya, 2015).

Namun pelaksanaan *electronic government* dalam implementasinya masih mendapatkan permasalahan didalamnya. Hal ini dilihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik lisan maupun tulisan secara langsung ataupun melalui media massa seperti contohnya berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan dan kurangnya transparansi yang menjadi penghambat perbaikan pelayanan publik. Maka dari itu untuk mengatasi kondisi tersebut diperlukan adanya kualitas perbaikan pelayanan public. Terdapat beberapa indikator mengenai kualitas pelayanan, diantaranya adalah yang dikemukakan Lovelock & Wirtz (2010), tentang beberapa dimensi tentang kualitas pelayanan diantaranya adalah keandalan, ketanggapan, berwujud, *tangible*, dan empati. Kebutuhan akan pelayanan yang baik juga tercermin di bidang kesehatan. Total 192 negara di dunia, 5 negara dengan angka harapan hidup tertinggi antara lain Jepang, Swiss, San Marino, Singapura, dan Italia. Sedangkan Indonesia berada pada urutan 115, angka harapan hidup Indonesia dibanding negara-negara ASEAN lainnya yang masih dibawah Brunei, Vietnam, Thailand dan Malaysia (Nikki, 2020).

Kepuasan masyarakat dalam bidang kesehatan ini meningkat dari 54,2% pada tahun 2010 menjadi 67,6% pada tahun 2012. Selanjutnya diikuti oleh sektor pendidikan yang pada tahun 2012 mencapai peningkatan kepuasan dari masyarakat sebesar 65,5%, yang sebelumnya pada tahun 2010 kepuasan masyarakat Indonesia dalam bidang pendidikan mencapai 61,8%. Kemudian pada tahun 2012 tingkat kepuasan terakhir diperoleh sektor ekonomi/kesejahteraan yang mencapai 64,9%, yang pada dua tahun sebelumnya mencapai angka 44,3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat sudah menyadari bahwa kesehatan merupakan indikator penting yang selalu dibutuhkan, sehingga diharapkan pemerintah senantiasa berinovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan (Asril, 2013). Penerapan *electronic government* merupakan upaya pemerintah mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam upaya tersebut teknologi berperan sebagai "alat" yang diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Berdasarkan teori tersebut dapat diartikan kesimpulan bahwa unsur-unsur dalam pelaksanaan *electronic government* merupakan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat tiga unsur penting dalam penerapan *electronic government* untuk peningkatan kualitas pelayanan yaitu *support*, kapasitas, dan *value*.

Sebagai instansi yang menangani atau mengurus proses pelayanan kesehatan. Puskesmas di lingkungan Kota Madiun dirasa belum maksimal dalam melakukan tugasnya, dengan indikator proses pelayanan yang tidak maksimal seperti yang dicontohkan di Kota Madiun merupakan permasalahan yang tidak diinginkan oleh masyarakat. Karena harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan adalah pelayanan yang sederhana, mudah, cepat, tidak berbelit-belit, manusiawi, ramah, terdapat kepastian dan kejelasan prosedur, persyaratan pelayanan yang tidak rumit, biaya yang masuk akal dan konsisten, kenyamanan serta transparansi. prosedur pendaftaran, beberapa fasilitas yang belum memadai, kurangnya pegawai, dan banyak pasien yang merasa belum puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Jika hal ini tidak segera ditangani, maka akan menjadi suatu masalah yang serius bagi pihak puskesmas karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di lingkungan Kota Madiun. Selain itu isu-isu strategis yang dapat berpengaruh negatif pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas di lingkungan Kota Madiun perlu diantisipasi untuk kurun waktu mendatang. Beberapa diantaranya adalah derajat kesehatan yang dilihat dari persentase keluarga sehat sebesar 65%, persentase penanganan penyakit sebesar 6%, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sebesar 79,61. Hal ini dipengaruhi oleh ketersediaan sumberdaya, pelayanan kesehatan yang belum optimal, fasilitas pelayanan kesehatan lanjutan bagi peyandang cacat dan lansia belum memadai, Sistem informasi Kesehatan (SIK) yang belum ada (Dinkes, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh dari kebijakan penerapan *electronic government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Puskesmas di Kota Madiun.

Metode

Penelitian kualitatif merupakan jenis yang dipergunakan dalam melakukan penelitian ini, dan mempergunakan variabel sebagai berikut:

1. Kebijakan Penerapan *Electronic Government* (X). Kebijakan penerapan *electronic government* adalah kebijakan menerapkan alat dengan tujuan untuk mempermudah kinerja pemerintahan dalam melayani masyarakat dengan menggunakan teknologi sebagai alat untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik.. Indikator yang digunakan adalah indikator menurut Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2006), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan yaitu *support*, *capacity* dan *value*. Variabel ini diukur menggunakan skala likert.
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Y). Peningkatan Kualitas pelayanan publik adalah peningkatan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Indikator yang digunakan adalah indikator menurut Lovelock & Wirtz (2010), diantaranya adalah Keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), berwujud (*tangible*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Variabel ini diukur menggunakan skala likert.

Tabel 1

Instrumen Pengukuran Kebijakan Penerapan *Electronic Government* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kota Madiun

Variabel	Dimensi	Indikator	No Soal	
Kebijakan Penerapan <i>Electronic Government</i>	Support	Komitmen	1	
		Sosialisasi	2	
	Capacity	Kemampuan	3	
		Pengetahuan	4	
		Kejelasan	5	
	Value	Kemudahan	6	
		Akuntabilitas	7, 11	
		Efisien dan efektif	8, 10	
	Kualitas Pelayanan	Tangible	Fasilitas	1,2
			Handal	4
Reliability		Akurat	3	
		Kecepatan	5	
Responsiveness		Ketepatan	6	
		Pengetahuan	7	
Assurance		Kemampuan	8	
		Kepedulian	10	
Empathy		Perhatian	9	

Sumber: data olahan

Skala interval *likert* merupakan skala pengukuran yang dipilih dalam mendeskripsikan kuesioner jawaban penelitian ini. Populasi yang dipergunakan yakni pengguna jasa kesehatan di puskesmas se- Kota Madiun yang memanfaatkan layanan *electronic government* (Sist Bro) pada Puskesmas di Lingkungan Puskesmas di Kota Madiun sebanyak 130 orang dari enam Puskesmas di Kota Madiun (Manguharjo, Oro Oro Ombo, Demangan, Sukosari, Tawangrejo dan Banjarejo), diambil dari database pengguna layanan Sist Bro di Kota Madiun kurun waktu November 2020 sampai dengan Februari 2021 yang mana diambil sampel dengan Margin Error sebesar 5% atau sebanyak 57 responden dengan metode *purposive sampling*. Selanjutnya kuisisioner merupakan metode dalam mengumpulkan data yang akan didapatkan dalam penelitian, kuisisioner dilakukan melalui pertanyaan yang ditujukan kepada para sampel (orang lain) yang dijadikan responden untuk menjawab pertanyaan dalam kuisisioner. Selain itu metode analisa data yang dipergunakan di studi ini yakni Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dengan menggunakan *SPSS* yang kemudian dilanjutkan dengan analisis deskriptif, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi serta uji hipotesis terhadap tabulasi yang telah dilakukan. Sehingga hipotesa penelitian ini adalah diduga tidak ada pengaruh antara kebijakan penerapan *electronic government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Puskesmas di Kota Madiun

Hasil

Tabel 1

Deskriptif Statistik Variabel Penerapan *Electronic Government*

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Kategori
EG1	60	1,00	5,00	3,4833	1,03321	Tinggi
EG2	60	1,00	5,00	3,6667	1,17411	Tinggi
EG3	60	1,00	5,00	3,9333	1,05552	Tinggi
EG4	60	1,00	5,00	3,4667	1,19981	Tinggi
EG5	60	2,00	5,00	4,0000	,99149	Tinggi
EG6	60	1,00	5,00	3,9833	1,04948	Tinggi
EG7	60	1,00	5,00	3,8667	1,12697	Tinggi
EG8	60	1,00	5,00	3,9167	1,21141	Tinggi
EG9	60	1,00	5,00	3,8333	1,07619	Tinggi
EG10	60	1,00	5,00	3,6333	1,24828	Tinggi
EG11	60	1,00	5,00	3,7333	,88042	Tinggi

Sumber: data olahan

Tabel 2 menggambarkan statistik deskriptif variabel penerapan *electronic government*, dari tabel diatas dapat diketahui jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 60 orang. Nilai minimum dalam variabel ini keseluruhan indikator memiliki nilai minimum 1 yang berarti bahwa jawaban terendah dari 60 responden adalah sangat tidak setuju dan untuk nilai maksimum dalam variabel ini keseluruhan indikator memiliki nilai maksimum 5

yang berarti bahwa jawaban tertinggi dari 60 responden adalah sangat setuju. Untuk nilai standar deviasi pada variabel penerapan *electronic government*, seluruhnya memiliki nilai yang lebih rendah dari mean dimana hal ini berarti bahwa tingkat keberagaman data atau tingkat sebaran data untuk variabel ini adalah rendah. Selanjutnya, dapat dilihat bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel penerapan *electronic government* secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini menilai bahwa pemerintah Kota Madiun memiliki kemampuan dan kapabilitas dalam menerapkan *electronic government*. Meskipun demikian masih terdapat beberapa responden yang belum yakin dengan kemampuan Pemerintah Kota Madiun. Mereka berpendapat bahwa pemerintah belum sepenuhnya terjun langsung secara maksimal dalam memecahkan masalah antrian di Kota Madiun. Selain itu masih ada pertanyaan terkait penggunaan *electronic government* di Kota Madiun yang dijawab oleh pemerintah, baik melalui aplikasi maupun secara langsung.

Tabel 3
Deskriptif Statistik Variabel Kualitas Pelanggan

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Kategori
KP1	60	1.00	5.00	39.833	108.130	Tinggi
KP2	60	1.00	5.00	37.000	123.919	Tinggi
KP3	60	1.00	5.00	36.667	117.411	Tinggi
KP4	60	1.00	5.00	36.667	118.846	Tinggi
KP5	60	1.00	5.00	36.667	133.616	Tinggi
KP6	60	1.00	5.00	36.333	116.396	Tinggi
KP7	60	1.00	5.00	36.833	103.321	Tinggi
KP8	60	1.00	5.00	38.500	113.234	Tinggi
KP9	60	1.00	5.00	36.667	123.050	Tinggi
KP10	60	1.00	5.00	38.667	114.191	Tinggi

Sumber: data olahan

Tabel 3 menggambarkan statistik deskriptif variabel kualitas pelanggan, dari tabel diatas dapat diketahui jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 60 orang. Nilai minimum dalam variabel ini keseluruhan indikator memiliki nilai minimum 1 yang berarti bahwa jawaban terendah dari 60 responden adalah sangat tidak setuju dan untuk nilai maksimum dalam variabel ini keseluruhan indikator memiliki nilai maksimum 5 yang berarti bahwa jawaban tertinggi dari 60 responden adalah sangat setuju. Untuk nilai standar deviasi pada variabel kualitas pelanggan, seluruhnya memiliki nilai yang lebih tinggi dari mean dimana hal ini berarti bahwa tingkat keberagaman data atau tingkat sebaran data untuk variabel ini adalah tinggi. Selanjutnya, dapat dilihat bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel kualitas pelanggan secara keseluruhan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini menilai bahwa pemerintah Kota Madiun memiliki kualitas pelanggan yang tinggi dalam menerapkan *electronic government*. Meskipun demikian masih terdapat beberapa responden yang belum memiliki kualitas terhadap Pemerintah Kota Madiun dalam penerapan *electronic government*. Mereka berpendapat bahwa pemerintah belum sepenuhnya terjun langsung secara maksimal melaksanakan penerapan *electronic government* dengan baik di Kota Madiun. Hal ini muncul karena mereka berpendapat bahwa masih sering ditemukan error pada aplikasi. Tentunya hal tersebut mengganggu masyarakat dalam menggunakan serta memanfaatkan aplikasi tersebut.

Tabel 4
Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan	Cronbach Alpha	cutt off	Keterangan
Penerapan E-government	X1.1	0.505	0.254	Valid	0.718	0.6	Reliabel
	X1.2	0.635	0.254	Valid			
	X1.3	0.388	0.254	Valid			
	X1.4	0.624	0.254	Valid			
	X1.5	0.486	0.254	Valid			
	X1.6	0.453	0.254	Valid			
	X1.7	0.441	0.254	Valid			
	X1.8	0.362	0.254	Valid			
	X1.9	0.543	0.254	Valid			
	X1.10	0.534	0.254	Valid			
Kualitas Pelanggan	X1.11	0.501	0.254	Valid	0.745	0,6	Reliabel
	X2.1	0.376	0.254	Valid			
	X2.2	0.526	0.254	Valid			
	X2.3	0.588	0.254	Valid			
	X2.4	0.559	0.254	Valid			
	X2.5	0.682	0.254	Valid			

X2.6	0.582	0.254	Valid
X2.7	0.401	0.254	Valid
X2.8	0.535	0.254	Valid
X2.9	0.625	0.254	Valid
X2.10	0.594	0.254	Valid

Sumber: data olahan

Tabel 4 dapat dikatakan bahwa kesemua item pernyataan penelitian reliabel karena terbukti bahwa nilai koefisien r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesemua item tepat untuk mengukur variable penelitian ini. Hasil uji reliabilitas terhadap variabel penelitian diperoleh nilai alpha (α) sebesar berada di atas nilai 0.6 sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pertanyaan adalah reliabel. Berdasarkan hasil tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pernyataan penelitian ini konsisten atau kemandapan alat-alat ukur dalam mengukur apa yang diukurnya sehingga dengan alat ukur tersebut akan dapat memberikan hasil yang tetap selama variabel yang diukur tidak berubah

Tabel 5
Uji Normalitas

N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	37.3833
	Std. Deviation	6.47051
Most Extreme Differences	Absolute	.141
	Positive	.075
	Negative	-.141
Kolmogorov-Smirnov Z		1.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.186

Sumber: data olahan

Berdasarkan uji *kolmogorov smirnov* diperoleh temuan penelitian bahwa model regresi mempunyai residual yang berdistribusi normal, temuan ini dibuktikan dengan koefisien sig = 0.186 yang lebih besar dari 0.05.

Tabel 6
Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.162	2.179		2.828	.006
Penerapan_EG	-.077	.052	-.192	-1.490	.142

Sumber: data olahan

Berdasarkan hasil uji tersebut maka variable penerapan electronic government dengan nilai signifikansi 0.142 tidak memiliki masalah dengan heterokedastisitas, karena nilai signifikansinya di atas 0,005

Tabel 7
Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.806	.649	.643	3,86716	1,944

Sumber: data olahan

Tabel 7 nilai Durbin Watson sebesar 1,944, pembandingan menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 60 (n), dan jumlah variabel independen 1 (k=1), maka di tabel DurbinWatson akan didapat nilai du sebesar 1,73. Karena nilai DW 1,944 lebih besar dari batas atas (du) 1,6134 dan kurang dari 4 – 1,6134 (2,3866), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi

Tabel 8
Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,378	3,514		,392	,696
1 Penerapan_EG	,867	,084	,806	10,353	,000

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh temuan Variabel penerapan electronic government berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan hal ini dibuktikan dengan koefisien sig = 0.000 < 0.05 serta koefisien beta yang bernilai Positif

Tabel 9
Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1602.798	1	1602.798	107.175	.000 ^a
Residual	867.386	58	14.955		
1 Total	2470.183	59			

Sumber: data olahan

Tabel 9 nilai F sebesar 107,175 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 4,00 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau < 0,05 maka secara simultan variabel penerapan electronic government berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan Tabel 7 juga menunjukkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R² sebesar 0,649 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel penerapan electronic government sebesar 64,9%, sedangkan sisanya 35,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang diteliti. Pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa penerapan *electronic government* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pengguna aplikasi sist bro pada puskesmas di Kota Madiun. Hal ini disebabkan karena Kualitas pelayanan pemerintahan menunjuk pada tingkat sejauh mana sebuah institusi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi kerjanya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber daya yang ada. Jika dilihat dari pernyataan Indrajit (2006) teknologi rutin lebih mengarah kepada kegiatan yang ada di dalam sebuah organisasi dan teknologi non rutin berkaitan dengan bagaimana mengolah dokumen dalam hal pelayanan, berarti ada kaitannya dengan komunikasi antara organisasi sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai orang yang dilayani dengan melalui teknologi sebagai sarana interaksi. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian pendahuluan yang memberikan hasil bahwa penerapan *electronic government* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, seperti yang dilakukan Harahap (2018). Hasil penelitiannya memberikan hasil bahwa penerapan *electronic government* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan tersebut diatas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa variable penerapan electronic government berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kualitas pelayanan. Kemudian Variabel Kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel penerapan electronic government sebesar 64,9%, sedangkan sisanya 35,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang diteliti

Daftar Pustaka

- Akasumbawa, Muhammad Dedat Dingkoroci, Abd. Adim, and Muhammad Ghafur Wibowo. 2021. Pengaruh Pendidikan, Angka Harapan Hidup Dan Jumlah Penduduk Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Negara Dengan Jumlah Penduduk Terbesar Di Dunia. *Riset, Ekonomi, Akuntansi dan Perpajakan (Rekan)* 2(1).
- Asril, Sabrina. 2013. Survey Pelayanan Publik.
- Dinkes. 2020. Indek Kepuasan Masyarakat Kota Madiun. *Pemerintah Kota madiun*.
- Harahap, Syahputra. 2018. Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Indrajit, Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. 2010. *Erlangga Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi*.
- Nikki. 2020. Pelayanan Kesehatan di Asean.
- Oktavya, Ayu Aditya. 2015. Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* volume 3(3).
- Rahma, Ida. 2020. Tolak Ukur Perbandingan Negara Indonesia 4.0 (Four Point Zero) Dengan Negara 5.0 (Five Point Zero). *Jurnal Sosial Humaniora Sigli* 3(2).
- Widiani, Yunissa Nur, and Abdullah Abdullah. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 11(2).