



Research Paper Publication
Jurnal Ilmiah Manajemen
Terminal Informasi Ilmiah

ISSN : 2089-2330

Vol : 10.01.2021
Hal : 01 - 21

PENGARUH IMPLEMENTASI *ELECTRONIC GOVERNMENT (E- GOVERNMENT)* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KELURAHAN PLAJU ULU KECAMATAN PLAJU KOTA PALEMBANG

Ahmad Yani Kosali

yanikosali@gmail.com

Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang

Article Info

Keywords :
Implementasi, Electronic
Government, dan Kualitas Pelayanan

Abstract

Implementasi e-government dapat menciptakan pelayanan publik secara online atau berbasis komputerisasi. Memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan memangkas sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Dengan adanya online system ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan aktivitas. Implementasi electronic government sangatlah mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang. Hal tersebut memberikan bukti empiris bahwa semakin baik implementasi electronic government, maka semakin meningkat kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, metode kuesioner, metode dokumentasi, dan studi pustaka. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui implementasi electronic government (e-government) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang dan untuk mengetahui pengaruh implementasi electronic government (e-government) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang. Teknik analisa data yang digunakan adalah menggunakan skala likert. Analisa ini digunakan untuk melihat pengaruh implementasi electronic government terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus Determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi electronic government terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang dilihat dari tanggapan responden pada indikator mudah diakses yaitu berjumlah 267 yang termasuk dalam kategori baik, pelayanan harus selalu tersedia yaitu berjumlah 146 yang berada dalam kategori baik, keamanan, dan kepercayaan masyarakat yaitu berjumlah 132 yang termasuk dalam kategori baik, Hubungan yaitu berjumlah 244 yang termasuk dalam kategori sedang, dan biaya yaitu berjumlah 135 yang termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi electronic government di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang termasuk dalam kategori baik. Pengaruh implementasi electronic government terhadap kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang adalah cukup kuat, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian tentang pengaruh implementasi electronic government terhadap kualitas pelayanan sudah baik, yaitu sebesar 67,5%. Artinya bahwa semakin baik implementasi electronic government maka kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang juga akan semakin meningkat.

Ahmad Yani Kosali, SE., SH., MM..
yanikosali@gmail.com

Jurnal Ilmiah Manajemen – Vol : 10.01.2021

PENDAHULUAN

Implementasi *e-government* dapat menciptakan pelayanan publik secara online atau berbasis komputerisasi. Memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan memangkas sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Dengan adanya online sistem ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan aktivitas yang lain sehingga diharapkan produktivitas pun dapat meningkat, baik tingkat daerah maupun tingkat nasional.

Seperti halnya, implementasi *e-government* di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang. Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang merupakan organisasi yang melakukan suatu kerja sama untuk mencapai tujuan bersama, yaitu melayani kepentingan masyarakat dan melaksanakan kewajibannya sebagai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Penerapan *e-government* di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang sangat berperan penting yaitu untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam melayani masyarakat agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah, cepat, dan transparan. Selain itu, untuk mempermudah pengelolaan data, informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik, seperti permohonan KK, KTP, pindah domisili, surat pernyataan domisili, pertanahan, legalisasi, ataupun pengantar cerai, dan kematian.

Secara umum pengimplementasian *e-government* diyakini akan memperbaiki kinerja pengelolaan pemerintah di Indonesia. Maraknya korupsi di Indonesia dan rendahnya kepercayaan investor asing terhadap pemerintah Indonesia menunjukkan rendahnya kualitas manajemen pemerintahan Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan suatu manajemen pemerintahan yang sangat menonjolkan unsur transparansi sebagai salah satu faktor penting untuk menghilangkan Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) di pemerintahan. Rendahnya transparansi ini menyebabkan sukarnya mekanisme pengawasan berjalan dengan lancar.

Sedangkan, tujuan besar dari penerapan *e-government system* adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. *E-government system* dapat mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, bebas korupsi, ramping birokrasi, dan meningkatkan partisipasi warga negara dalam kontrol penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik yang baik, efektif, dan efisien dapat menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan di suatu negara.

Pemerintah Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam membangun *Electronic Government For Good Governance* yang terintegrasi tingkat pemerintahan daerah hingga ke pemerintahan pusat. Kebijakan pemerintah tersebut antara lain dituangkan dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang merupakan wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat yang berbasis Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Untuk melaksanakan maksud pengembangan *e-government* tersebut di atas, maka arahnya ditujukan untuk :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan bebas.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah.

Pelayanan publik berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dan terintegrasinya data kependudukan untuk mempermudah pengurusan dokumen dan layanan publik lainnya. Apabila pelayanan yang dilakukan menggunakan perspektif masyarakat sebagai pelanggan, maka keikutsertaan masyarakat sebagai pihak pengontrol tata kelola pemerintahan merupakan legitimasi dari masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya untuk lembaga penyelenggara jasa komersial (swasta), tetapi sudah harus ke lembaga-lembaga pemerintahan yang selama ini resisten terhadap tuntutan akan kualitas pelayanan publik.

Peranan teknologi semakin penting dalam kegiatan administrasi ketika inovasi teknologi informasi dan telekomunikasi terus menerus terjadi. Posisi teknologi tersebut semakin lebih penting, ketika inovasi

tersebut berhasil menggabungkan teknologi informasi dan telekomunikasi. Adanya teknologi tersebut dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi tinggi.

E – Government merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah (Abidin, 2002 : 134).

Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam *demokratisasi, transparansi, civil society, good corporate governance*, perdagangan bebas menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap pemerintahan. Dalam format ini, pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap perannya dari yang bersifat internal menjadi lebih berorientasi eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan pemerintahnya di dalam sebuah pergaulan global.

Salah satu solusi dan alternatif yang menjanjikan untuk menciptakan transparansi adalah sistem pengelolaan pemerintahan secara elektronik atau *electronic government (e-government)*. Pengelolaan lembaga/instansi secara elektronik, baik untuk swasta maupun pemerintahan selain meningkatkan transparansi, juga bisa meningkatkan efisiensi dan efektivitas. (Hardiansyah, 2011:116).

Hadirnya konvergensi teknologi informasi dalam paradigma *e-government* dapat memberikan kemudahan-kemudahan serta memampukan masyarakat untuk memperoleh informasi ataupun berkomunikasi secara interaktif. Dalam hal ini, kualitas dan produktivitas menjadi sangat penting bagi masyarakat. Kemudahan aksesibilitas informasi yang tanpa batasan ruang dan waktu tersebut dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas serta mengatasi permasalahan pembangunan secara inovatif. Karena segala aktivitas birokrasi harus dapat diketahui publik secara luas termasuk informasi yang tidak boleh dikuasai dan disembunyikan oleh badan publik. Badan publik harus mampu memberikan akses dan menyediakan informasi bagi masyarakat baik diminta ataupun tidak.

Infrastruktur jaringan informasi yang memadai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ke masyarakat mutlak diperlukan. Karena semakin dituntutnya pemerintah untuk melaksanakan tatanan pemerintah dengan baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik, hal tersebut menjadi pendorong pelaksanaan penerapan *electronic government* sebagai sistem yang memanfaatkan teknologi informasi pada instansi pemerintah.

Namun berdasarkan observasi awal, peneliti melihat bahwa infrastruktur jaringan informasi di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang belum memadai seperti halnya dana dalam pengelolaan jaringan internet serta jaringan internet (wifi) yang terkadang terhambat akibat cuaca buruk sehingga menjadi hambatan dalam mengimplementasikan *electronic government (e-government)*.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian berjudul “Pengaruh Implementasi *Electronic Government (E-Government)* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang”.

Dalam penelitian ini, peneliti merumuskan permasalahan penelitian yaitu :

1. Bagaimanakah implementasi *electronic government (e-government)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang ?
2. Bagaimanakah pengaruh implementasi *electronic government (e-government)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang ?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Implementasi

Van Meter Dan Van Hom Dalam Leo Agustino (2012:139) mendefinisikan implementasi kebijakan, sebagai :“Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan”.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal, yaitu (1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan; (2) adanya aktivitas kegiatan pencapaian tujuan; dan (3) adanya hasil kegiatan. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, di mana pelaksanaan kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Hal ini sesuai pula dengan apa yang diungkapkan oleh Lester Dan Stewart Jr dalam Leo Agustino (2012:139) di mana mereka katakan bahwa implementasi sebagai suatu proses dan suatu hasil (*output*).

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (*output*), yaitu tercapainya atau tidaknya tujuan yang ingin diraih.

Hal ini tidak jauh berbeda dengan apa yang diutarakan oleh Merrile Grindle Dalam Leo Agustino (2012 :139) “pengukuran keberhasilan implementasi dapat dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada *action program* dari *individual projects* dan kedua apakah tujuan program tersebut tercapai.”

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan, karena melalui prosedur ini proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi tingkat keberhasilan atau tidaknya pencapaian tujuan. Hal ini dipertegas oleh Chief j. O. Udoji dalam Leo Agustino (2012:140) dengan mengatakan bahwa “Pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan.”

Pengertian Electronic Government

Istilah *E-Government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan di antara instansi pemerintah. Teknologi tersebut termasuk e-mail, WAN (*Wide Area Network*), *internet*, peralatan *mobile computing* (HP, Laptop, PDA), dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarkan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk. Secara umum pengertian *E-Government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet.

Menurut Indrajit dalam Akadun (2006:131) menjelaskan *E-Government* sebagai berikut :

“*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan dan dalam prakteknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan layanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.”

Berbeda halnya dengan Wyld dalam Akadun (2004:131) yang mendefinisikan *e-government* merupakan proses secara elektronik yang digunakan pemerintah untuk mengomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan.

Sedangkan menurut Caldow dalam Akadun (2006:131) mengatakan bahwa :

“*e-government* adalah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna pelaksanaan pemerintah yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga mudah mendapatkan informasi dan menciptakan pemerintahan yang baik.”

Berdasarkan definisi *e-government* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *e-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam pelayanan publik untuk penyelenggaraan pemerintah lebih efisien dan efektif.

Tujuan dan Manfaat Electronic Government

Konsep *e-government* diterapkan dengan tujuan hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif, dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam bernegara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan aman dan nyaman. Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government, di mana dalam hal ini *electronic government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara lain :

1. pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Sedangkan manfaat terpenting dari implementasi *e-government* Menurut Tjahjanto dalam Akadun (2011:136) adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan terciptanya layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan pemanfaatan lebih baik atas sumber daya, proses, dan teknologi informasi bisa terjadi pula pemerintahan yang lebih baik.

Berdasarkan karakteristik teknologi informasi yang digunakan dalam *e-government*, ada beberapa manfaat :

1. Akan terciptanya pemerintahan yang lebih baik, karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang bersifat lekat waktu (*real time*).
2. Berkurangnya praktek-praktek korupsi, karena komputer tidak memiliki sifat bawan yang mengarah kepada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
3. Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang lebih baik
4. Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghadapi pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.
5. Akan terjadi efisiensi dalam skala ruang dan waktu.
6. Struktur dan organisasi informasi yang tersistematisasi.
7. Peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali (*span on control*) maupun sumber daya organisasinya sendiri.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam *e-government* yang memenuhi persyaratan tersebut di atas dengan prediksi tujuan dan manfaat di atas diharapkan mampu mendorong terciptanya *good governance* sehingga cita-cita besar kita untuk mewujudkan tujuan nasional dapat tercapai.

Indikator Peranan *Electronic Government*

Dalam membangun sebuah sistem *e-government* Yong (2003:29) mengemukakan bahwa di dalam sistem tersebut harus memiliki prinsip dasar, dan prinsip dasar inilah yang menjadi pedoman bagi para demokrat bila ingin mengembangkan pelayanan secara *online* atau *e-service*. Ada lima dimensi dalam membangun *e-government* yaitu :

1. Mudah Diakses (*Accessibility*)
E-Government haruslah berbentuk pelayanan yang mudah diakses, intuitif, dan di dalamnya menyediakan berbagai informasi bagi para masyarakat.
2. Pelayanan Harus Selalu Tersedia (*Availability*)
Pelayanan *e-government* harus selalu tersedia setiap saat, di mana pun dan kapan pun masyarakat selalu dapat mengaksesnya.
3. Keamanan dan Kepercayaan Masyarakat (*Security And Accountability*)
E-Government harus memiliki standar berkaitan dengan sistem keamanan datanya, terutama data-data personal orang lain, karena hal ini erat kaitannya dengan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kapasitas *e-government*.
4. Hubungan (*Integrability*)
e-government harus dapat selalu terhubung ke dalam sistem data base, baik intra maupun lintas sektoral pemerintahan.
5. Biaya (*Sustainability*)
e-government pada akhirnya diharapkan agar dapat membiayai dirinya sendiri. Sehingga proyek ini dapat terus melangsungkan kegiatannya tanpa membebani negara di kemudian hari.

Tipe-Tipe Relasi *Electronic Government*

Di sebutkan dalam Akadun (2011:132) terdapat empat tipe relasi *e-government* sebagai berikut :

- a) *Government To Citizens (G2C)*
Government to citizens (G2C) merupakan aplikasi pengembangan *e-government* paling umum, yaitu di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utamanya untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan sehari-hari.

- b) *Government To Bussines (G2B)*
Government to bussines (G2B), salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan dalam membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Terbentuknya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi serta interaksi yang baik dan efektif dengan pihak swasta.
- c) *Government To Government (G2G)*
Government to government (G2G), meningkatkan kebutuhan-kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari ke hari ke hari tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi belaka, namun lebih jauh dari itu untuk memperlancar kerja sama antara entitas-entitas negara seperti pemerintah daerah dengan instansi-instansi terkait dalam melakukan kegiatan pembangunan. Berbagai penerapan telah berlangsung seperti hubungan administrasi antar kantor-kantor pemerintah dengan mempergunakan situs web baik tingkat kementerian sampai pada tingkat pemerintah daerah.
- d) *Government To Employees (G2E)*
Government to employees (G2E), diperuntukkan bagi peningkatan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi pelayanan masyarakat.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Mahmoedin (2010:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

Kotler (2012:49) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh (Mauludin, 2010:67). Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor(BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan barang
Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan sebagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan jasa
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana : banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).
Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut :
 1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
 2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
 3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
 5. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Untuk dimensi *Tangibel* terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *Reliability* terdiri atas indikator :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk dimensi *Responsiviness* terdiri atas indikator :
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon petugas
4. Untuk dimensi *Assurance* terdiri atas indikator :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk dimensi *Empathy* terdiri atas indikator :
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
 - c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif kuantitatif. Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diterapkan (Sugiyono, 2016:11). Jadi, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan riset terhadap objek yang diteliti dan dapat dihitung dengan memperhatikan pengumpulan dan analisa data.

Penelitian ini membahas dua variabel, yaitu variabel Implementasi *E-Government* sebagai variabel independen atau variabel bebas dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependent atau variabel terikat. Uraianya sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel Bebas (*Inenpenent Variabel*) adalah yang mempengaruhi variabel lainnya, dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti, maka menjadi variabel bebas (X) adalah implementasi *electronic government*.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Dependent variabel adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya, dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti, maka variabel yang terikat (Y) adalah kualitas pelayanan.

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan Bagaimana cara mengukur variabel (Singarimbun dan Effendi, 2006:46). Untuk mempermudah pelaksanaan operasional dalam penelitian, maka dibuat operasional variabel seperti yang dijabarkan pada tabel berikut :

Tabel Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sub indikator	No. Item Pernyataan
1	Implementasi electronic government (Yong, 2003:29)	Mudah diakses (<i>Accessibility</i>)	1. Mudah dilaksanakan	1
			2. Kecepatan dalam pelayanan	2
		Pelayanan harus selalu tersedia (<i>Availability</i>)	1. Kelancaran informasi antara pemerintah dengan masyarakat	3
		Keamanan dan kepercayaan masyarakat (<i>Security And Accountability</i>)	1. Keamanan data	4
		Hubungan (<i>Integrability</i>)	1. Akses jaringan	5
		2. Sarana dan prasarana	6	
		Biaya (<i>Sustainability</i>)	1. Keringanan biaya	7
2	Kualitas pelayanan Zithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46)	<i>Tangibel</i> (Berwujud)	1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	8
			2. Alat bantu dalam pelayanan	9
		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	10
		<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	1. Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat	11
			2. Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	12
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	13
			2. Memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan	4
		<i>Empathy</i> (Empati)	1. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun	15
	2. Melayani dengan tidak diskriminatif	16		

Dalam setiap penelitian harus terlebih dahulu ditentukan populasi yang akan diteliti. Menurut Arikunto (2005:103), bahwa populasi adalah keseluruhan obyek penelitian. Sedangkan, menurut pendapat Sugiyono (2014:80) menjelaskan bahwa populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Pegawai Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang yang berjumlah 7 orang, dan sebagian masyarakat yang dijumpai pada saat penelitian di mana sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik, yaitu berjumlah 26 orang. Jadi, jumlah populasi keseluruhan adalah 33 orang.

Sampel menurut Arikunto (2008:116) adalah penentuan pengambilan sampel Sebagai berikut : apabila kurang dari 100 lebih baik di ambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jadi, sampel merupakan sebagian yang diambil. Dengan demikian jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka semuanya dijadikan sampel.

Adapun teknik pengambilan sampel dipakai adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Kurang dari 100 orang istilah lain sampel jenuh adalah sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 33 orang termasuk sebagian masyarakat Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. *Observasi* (Pengamatan)
2. *Kuesioner* (Angket)
3. Dokumentasi
4. Studi Kepustakaan

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Dalam proses pengumpulan data, instrumen atau alat yang akan dipakai adalah kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

Dalam pembuatan kuesioner ini, menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2014:93), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata seperti : sangat setuju; setuju; ragu-ragu; tidak setuju; dan sangat tidak setuju. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut akan diberikan skor pada setiap pernyataan dengan kategori sebagai berikut :

1. Untuk sangat setuju : skor 5
2. Untuk setuju : skor 4
3. Untuk Netral : skor 3
4. Untuk tidak setuju : skor 2
5. Untuk sangat tidak setuju : skor 1

Dalam melakukan penelitian dengan menggunakan suatu instrumen, tentunya instrumen tersebut harus dalam keadaan valid dan reliabel karena kadang-kadang instrumen akan menurun keakuratannya di dalam melakukan pengukuran jadi harus ditera sebelum digunakan.

Uji Validitas Instrumen Penelitian

Sebuah instrumen dikatakan baik jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat menangkap data variabel yang diteliti secara tepat. Zainal Arifin (2011:245) mengatakan validitas adalah suatu derajat ketepatan instrumen (alat ukur), maksudnya apakah instrumen yang digunakan betul-betul tepat mengukur apa yang akan diukur.

Uji validitas ditujukan untuk menguji sejauh mana alat ukur dalam hal ini.

Menurut Sugiyono (2010 : 177) dalam hal ini setelah instrumen dikonstruksikan tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan para ahli (*expert judgement*). Selanjutnya, dilakukan dengan uji validitas empiris atau validitas statistik. Adapun uji validitas statistik dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *Pearson's Product Moment*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- N = Banyaknya data keseluruhan
- $\sum X$ = Jumlah skor X
- $\sum Y$ = Jumlah skor Y

Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan konsisten.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam menentukan tingkat reliabilitas internal suatu alat ukur. Pada penelitian ini, akan dilakukan uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach Alpha*. Untuk rumus *Cronbach Alpha* menurut Sugiyono (2017:365) sebagai berikut :

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{S_i^2}{S^2} \right)$$

Dimana :

- r_i = Reliabilitas Instrumen
- k = Mean kuadrat antara subyek
- $\sum S_i^2$ = Mean kuadrat kesalahan
- S^2 = Varians total

Teknik Analisa Data

Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi Linear Sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan Variabel Dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linier Sederhana menurut Sugiyono (2017:261) sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y: Variabel Dependen

X: Variabel Independent

a: Konstanta

b: Beta

Uji Hipotesis

Teknik analisa data pada penelitian ini melalui skoring data yaitu, menggunakan skala likert dan tipe pertanyaan terbuka setiap item ditentukan peringkat yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Menurut Sugiyono (2011:261), analisa ini didasarkan pada hubungan Fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu dependen. Analisa ini digunakan untuk melihat Pengaruh Implementasi *E-Government* (X) terhadap kualitas pelayanan (Y), dengan menggunakan koefisien korelasi sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Di mana :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

$\sum x$ = skor total implementasi *e-government*

$\sum y$ = skor total kualitas pelayanan publik

Dan untuk menentukan seberapa besar pengaruh implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka digunakan juga rumus regresi linier dan untuk menentukan seberapa besar pengaruh implemementasi *e-government* terhadap kualitas pelayanan, maka digunakan juga rumus koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan koefisien yang menyatakan berapa persen besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y, adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$kD = r^2 \times 100\%$$

Di mana :

kD: Besarnya koefisien

r²: Koefisien korelasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Berikut ini hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah pertama, yaitu : Bagaimanakah implementasi *electronic government (E-Government)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang ?, Kedua, apa pengaruh implementasi *electronic government (E-Government)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang ?, yaitu :

Karakteristik Responden

Informasi mengenai karakteristik respondensi dikelompokkan ke dalam beberapa kriteria yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan dari responden tersebut. Berikut ini adalah karakteristik-karakteristik responden yang menjadi objek penelitian sebagai berikut :

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
Pria	11	33,33%
Wanita	22	66,67%
Jumlah	33	100%

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah peneliti Tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat komposisi jumlah responden yang terdiri dari pria sebanyak 11 orang (33,33%), lebih sedikit dari pada responden wanita sebanyak 22 orang (66,67%). Dari total responden yang ada, jumlah responden pria lebih kecil dari pada jumlah responden wanita di mana perbandingannya sekitar 3:4.

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
25-30 Tahun	4	12,12%
31-35 Tahun	10	30,30%
36-40 Tahun	7	21,21%
>40 Tahun	12	36,37%
Jumlah	33	100%

Sumber : Data Kuesioner yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Pada tabel di atas dapat terlihat bahwa persentase usia responden yang lebih banyak adalah berusia >40 tahun yaitu sebanyak 12 orang (36,37%). Jumlah responden yang berusia 25-30 tahun sebanyak 4 orang (12,12%). Sedangkan usia responden 31-35 tahun sebanyak 10 orang (30,30%), dan sisanya 7 orang (21,21%) berusia 36-40 tahun.

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	5	15,15%
SLTP	2	6,06%
SLTA	22	66,67%
DIPLOMA III	1	3,03%
S-1	1	3,03%
S-2	2	6,06%
Jumlah	33	100%

Sumber : Data Kuesioner yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase jumlah responden yang berpendidikan SD ada sebanyak 5 orang (15,15%), persentase jumlah responden yang berpendidikan SLTP yaitu sebanyak 2 orang (6,06%), persentase jumlah responden yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 22 orang (66,67%), persentase jumlah responden yang berpendidikan Diploma III yaitu sebanyak 1 orang (3,03%), dan responden yang berpendidikan Strata Satu (S1) yaitu sebanyak 1 orang (3,03%), sedangkan sisanya Strata 2 (S2) yaitu berjumlah 2 orang (6,06%).

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga	12	36,36%
Buruh Harian Lepas	8	24,24%
Wiraswasta	6	18,18%
PNS	4	12,12%
Honor	3	9,10%
Jumlah	33	100%

Sumber : Data Kuesioner yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Tabel tersebut dapat dilihat bahwa persentase responden lebih banyak Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 12 orang responden (36,36%). Responden yang bekerja sebagai Buruh Harian Lepas yaitu 8 orang (24,24%), lebih besar di dibandingkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 6 orang (18,18%). Sedangkan responden yang bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 4 orang (12,12%) dan responden yang bekerja sebagai Honor yaitu 3 orang (9,10%).

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji Validitas ditujukan untuk menguji sejauh mana alat ukur dalam hal ini kuesioner mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian Validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item skor dengan total skor. Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu kuesioner maka digunakan rumus koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan SPSS 24 valid atau tidaknya kuesioner yang digunakan dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini.

Menurut Rian Adi Pamungkas, S. Kep (2016:127) dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas dengan menggunakan correlated-item total correlation adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai r-hitung > r-tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya dapat disimpulkan bahwa angket tersebut valid.
2. Jika nilai r-hitung < r-tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total artinya dapat disimpulkan bahwa angket tersebut tidak valid.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	124,03	78,593	,735	,749
item_2	124,12	77,922	,572	,747
item_3	124,00	77,313	,685	,745
item_4	124,12	77,422	,640	,745
item_5	124,67	78,667	,350	,752
item_6	124,12	77,922	,572	,747
item_7	124,03	77,030	,787	,743
item_8	124,03	75,843	,805	,739
item_9	124,03	77,155	,767	,744
item_10	124,12	77,547	,623	,746
item_11	124,09	78,960	,634	,750
item_12	124,15	75,883	,685	,740
item_13	124,15	79,945	,449	,754
item_14	124,06	76,809	,731	,743
item_15	124,06	76,809	,731	,743
item_16	124,09	76,335	,727	,741
Total	64,06	20,621	1,000	,918

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 24 Tahun 2019

Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X

No	Instrumen	R-Hitung	R-Tabel	Keputusan
1	P1	0,735	0,344	Valid
2	P2	0,572	0,344	Valid
3	P3	0,685	0,344	Valid
4	P4	0,640	0,344	Valid
5	P5	0,350	0,344	Valid
6	P6	0,572	0,344	Valid
7	P7	0,787	0,344	Valid

Sumber : Data yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Tabel Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y

No	Instrumen	R-Hitung	R-Tabel	Keputusan
1	P8	0,805	0,344	Valid
2	P9	0,767	0,344	Valid
3	P10	0,623	0,344	Valid
4	P11	0,634	0,344	Valid
5	P12	0,685	0,344	Valid
6	P13	0,449	0,344	Valid
7	P14	0,731	0,344	Valid
8	P15	0,731	0,344	Valid
9	P16	0,727	0,344	Valid

Sumber : Data yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Berdasarkan uji validitas seluruh pernyataan Kuesioner Variabel X (Implementasi *Electronic Government*) dan variabel Y (Kualitas Pelayanan) di atas, terlihat bahwa semua pernyataan adalah valid, karena memiliki nilai r-hitung > r-tabel. Dengan demikian, pernyataan variabel X dan Y yang layak dijadikan analisa adalah seluruh pernyataan (16 pernyataan). (hasil Uji Korelasi dengan menggunakan SPSS 24).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen digunakan untuk mengukur keterandalan instrumen. Keterandalan instrumen adalah konsistensi, stabilitas, kepercayaan dan daya prediksi terhadap hasil pengukuran dengan menggunakan instrumen tersebut. Dengan demikian, instrumen-instrumen tersebut dapat menjangkau data untuk mengungkapkan tujuan penelitian.

Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari r-tabel. hal ini artinya data telah layak digunakan pada analisis berikutnya. Di bawah ini hasil dari uji reabilitas. Metode yang digunakan untuk mengukur realibilitas suatu instrumen yaitu dengan menggunakan metode “alpha cronbach’s” yang dapat ditemukan saat melakukan uji realibilitas dengan bantuan program SPSS.

Tabel Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	17

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 24 Tahun 2019

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X

No	Instrumen	R-Hitung	R-Tabel	Keputusan
1	P1	0,749	0,344	Reliabel
2	P2	0,747	0,344	Reliabel
3	P3	0,745	0,344	Reliabel
4	P4	0,745	0,344	Reliabel
5	P5	0,752	0,344	Reliabel
6	P6	0,747	0,344	Reliabel
7	P7	0,743	0,344	Reliabel

Sumber : Data yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y

No	Instrumen	R-Hitung	R-Tabel	Keputusan
1	P8	0,739	0,344	Reliabel
2	P9	0,744	0,344	Reliabel
3	P10	0,746	0,344	Reliabel
4	P11	0,750	0,344	Reliabel
5	P12	0,740	0,344	Reliabel
6	P13	0,754	0,344	Reliabel
7	P14	0,743	0,344	Reliabel
8	P15	0,743	0,344	Reliabel
9	P16	0,741	0,344	Reliabel

Sumber : Data yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Berdasarkan uji reliabilitas seluruh pernyataan kuesioner variabel X (Implementasi *Electronic Government*) dan variabel Y (Kualitas Pelayanan) diatas, terlihat bahwa semua pernyataan adalah reliabel, karena memiliki nilai r-hitung > r-tabel. Maka pernyataan dalam penelitian ini adalah reliabel (jawaban responden adalah konsisten sehingga dapat dijadikan sebagai alat ukur dalam mengukur variabel penelitian).

Deskripsi Jawaban Responden

1. Jawaban Responden Terhadap Proses Implementasi *Electronic Government*(E-Government) di Kantor Kelurahan Plaju Ulu

Berikut ini adalah pembahasan jawaban responden terhadap penerapan *e-government* dengan indikator-indikator sebagai berikut :

a. Mudah Diakses (*Accessibility*)

Tabel Tanggapan Responden Atas Indikator Mudah Diakses (*Accessibility*)

Variabel Implementasi E-Government	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Skor
		r	%	R	%	r	%	r	%	r	%	r	%	
Mudah Diakses (<i>Accessibility</i>)	1. Masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi	3	9,09%	30	90,91%	0	0	0	0	0	0	33	100%	135
	2. Pelayanan terhadap masyarakat lebih cepat	3	9,09%	27	81,82%	3	9,09%	0	0	0	0	33	100%	132
Jumlah														267

Sumber : Data yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Dengan memperhatikan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *Electronic Government* pada indikator tentang mudah diakses (*Accessibility*) di kantor Kelurahan Plaju Ulu sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat pada hasil total penelitian yaitu skor yang berjumlah 267 yang berada pada kategori baik.

Dan pada tabel tersebut, dapat dilihat penerapan *Electronic Government* dalam pernyataan Masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi diketahui bahwa ada 9,09% responden yang sangat setuju, sedangkan 90,91% responden setuju. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan Masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar 3 yaitu jumlah skor mencapai 267 yang sudah masuk kategori baik.

Sama halnya untuk pernyataan tentang pelayanan terhadap masyarakat lebih cepat, 9,09% responden sangat setuju, sedangkan 81,82% responden setuju. Dan yang menjawab netral 9,09%. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan Pelayanan terhadap masyarakat lebih cepat menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar 3 yaitu jumlah skor mencapai 267 yang sudah masuk kategori baik.

b. Pelayanan Harus Selalu Tersedia (*Availability*)

Tabel Tanggapan Responden Atas Indikator Pelayanan Harus Selalu Tersedia (*Availability*)

Variabel Implementasi E-Government	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Skor
		r	%	R	%	r	%	r	%	R	%	r	%	
Pelayanan harus selalu tersedia (<i>Availability</i>)	Informasi pelayanan terhadap masyarakat selalu lancar	5	15,15%	27	81,82%	1	3,03	0	0	0	0	33	100%	146
Jumlah														146

Sumber : Data yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Dengan memperhatikan tabel 18 maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *Electronic Government* pada indikator Pelayanan Harus Selalu Tersedia (*Availability*) di kantor Kelurahan Plaju Ulu sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat pada gambar dari hasil total penelitian yaitu skor yang berjumlah 146 yang berada pada kategori baik.

Dan pada tabel tersebut, dapat dilihat penerapan *Electronic Government* dalam pernyataan Informasi pelayanan terhadap masyarakat selalu lancar diketahui bahwa ada 15,15% responden yang sangat setuju, sedangkan 81,82% responden setuju. Dan yang menjawab netral 3,03% responden. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan Informasi pelayanan terhadap masyarakat selalu lancar menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar 4 yaitu jumlah skor mencapai 146 yang sudah masuk kategori baik.

c. Keamanan dan Kepercayaan Masyarakat (*Security And Accountability*)

Tabel Tanggapan Responden Atas Indikator Keamanan dan Kepercayaan Masyarakat

(*Security And Accountability*)

Variabel Implementasi E-Government	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Skor
		r	%	r	%	r	%	R	%	R	%	r	%	
Keamanan dan kepercayaan masyarakatan (<i>Security And Accountability</i>)	Data yang diberikan masyarakat kepada pegawai aman dan terjamin	3	9,09%	27	81,82%	3	9,09%	0	0	0	0	33	100%	132
Jumlah														132

Sumber : Data yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Dengan memperhatikan tabel tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *Electronic Government* pada indikator Keamanan Dan Kepercayaan Masyarakat (*Security And Accountability*) di kantor Kelurahan Plaju Ulu sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat pada gambar dari hasil total penelitian yaitu skor yang berjumlah 132 yang berada pada kategori baik.

Dan pada tabel tersebut, dapat dilihat penerapan *Electronic Government* dalam pernyataan Data yang diberikan masyarakat kepada pegawai aman dan terjamin diketahui bahwa ada 9,09% responden yang sangat setuju, sedangkan 81,82% setuju. Dan yang menjawab netral 9,09% responden. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan Data yang diberikan masyarakat kepada pegawai aman dan terjamin menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar 5 yaitu jumlah skor mencapai 132 yang sudah masuk kategori baik.

d. Hubungan (*Integrability*)

Tabel Tanggapan Responden Atas Indikator Hubungan (*Integrability*)

Variabel Implementasi E-Government	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Skor
		r	%	r	%	r	%	r	%	r	%	r	%	
Hubungan (<i>Integrability</i>)	1. Akses jaringan yang tersedia mendukung	1	3,03%	13	39,39%	19	57,58%	0	0	0	0	33	100%	112
	2. Sarana dan prasarana memadai	3	9,09%	27	81,82%	3	9,09%	0	0	0	0	33	100%	132
Jumlah														244

Sumber : Data yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Dengan memperhatikan tabel tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *Electronic Government* pada indikator tentang Hubungan (*Integrability*) di kantor Kelurahan Plaju Ulu belum sepenuhnya mendukung. Hal ini dapat dilihat pada gambar dari hasil total penelitian yaitu skor yang berjumlah 244 yang berada pada kategori sedang.

Dan pada tabel tersebut, dapat dilihat penerapan *Electronic Government* dalam pernyataan Akses jaringan yang tersedia mendukung diketahui bahwa ada 3,03% responden yang sangat setuju, sedangkan 39,39% responden setuju. Dan 57,58% responden menjawab netral, Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0%. Dengan demikian, Akses jaringan yang tersedia belum sepenuhnya mendukung menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar yaitu jumlah skor mencapai 244 yang masuk kategori sedang.

Sama halnya untuk pernyataan tentang sarana dan prasarana memadai, 9,09% responden sangat setuju, sedangkan 81,82% responden setuju. Dan 9,09% responden menjawab netral. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan sarana dan prasarana memadai menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar yaitu jumlah skor mencapai 244 yang masuk kategori sedang.

e. Biaya (*Sustainability*)

Tabel Tanggapan Responden Atas Indikator Biaya (*Sustainability*)

Variabel implementasi E-Government	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Skor
		r	%	r	%	r	%	r	%	r	%	r	%	
Biaya (<i>Sustainability</i>)	1. Biaya yang dikeluarkan lebih murah dan meringankan instansi	4	12,12%	28	84,85%	1	3,03%	0	0	0	0	33	100%	135
Jumlah														135

Sumber : Data yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Dengan memperhatikan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *Electronic Government* pada indikator Biaya (*Sustainability*) di kantor Kelurahan Plaju Ulu sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat pada gambar 7 dari hasil total penelitian yaitu skor yang berjumlah 135 yang berada pada kategori baik.

Dan pada tabel tersebut, dapat dilihat penerapan *Electronic Government* dalam pernyataan Biaya yang dikeluarkan lebih murah dan meringankan instansi diketahui bahwa ada 12,12% responden yang sangat setuju, sedangkan 84,85% responden setuju. Dan yang menjawab netral 3,03% responden. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan Biaya yang dikeluarkan lebih murah dan meringankan instansi menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar yaitu jumlah skor mencapai 135 yang sudah masuk kategori baik.

2. Jawaban Responden Terhadap Proses Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Plaju Ulu

Berikut ini adalah pembahasan jawaban responden terhadap penerapan e-government dengan indikator-indikator sebagai berikut :

a. Berwujud (*Tangibel*)

Dengan memperhatikan tabel, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator tentang Berwujud (*Tangibel*) di kantor Kelurahan Plaju Ulu sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat pada gambar 8 dari hasil total penelitian yaitu skor yang berjumlah 270 yang berada pada kategori baik.

Dan pada tabel tersebut, dapat dilihat untuk kualitas pelayanan dalam pernyataan lingkungan di unit pelayanan aman, nyaman, dan tenteram diketahui bahwa ada 15,15% responden yang sangat setuju, sedangkan 78,79% responden setuju. Dan yang menjawab netral 6,06% responden. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan kenyamanan di lingkungan pelayanan sudah baik menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar yaitu jumlah skor mencapai 270 yang sudah masuk kategori baik.

Sama halnya untuk pernyataan tentang alat bantu dalam pelayanan selalu tersedia, 12,12% responden sangat setuju, sedangkan 84,85% responden setuju. Dan 3,03 responden menjawab netral. Sedangkan

untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan fasilitas-fasilitasnya sudah baik menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar yaitu jumlah skor mencapai 270 yang sudah masuk kategori baik.

b. Keandalan (*Reliability*)

Dengan memperhatikan tabel maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator tentang Ketanggapan (*Responsiviness*) di kantor Kelurahan Plaju Ulu sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat pada gambar 10 dari hasil total penelitian yaitu skor yang berjumlah 264 yang berada pada kategori baik.

Dan pada tabel tersebut, dapat dilihat untuk kualitas pelayanan dalam pernyataan petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat diketahui bahwa ada 6,06% responden yang sangat setuju, sedangkan 90,91% responden setuju. Dan 3,03% responden menjawab netral. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan Petugas melakukan pelayanan sudah cukup baik menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar 10 yaitu jumlah skor mencapai 264 yang sudah masuk kategori baik.

Sama halnya untuk pernyataan tentang petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, 12,12% responden sangat setuju, sedangkan 72,73% responden setuju. Dan 15,15% responden menjawab netral. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan Petugas sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar 10 yaitu jumlah skor mencapai 264 yang sudah masuk kategori baik.

c. Jaminan (*Assurance*)

Dengan memperhatikan tabel maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator tentang Jaminan (*Assurance*) di kantor Kelurahan Plaju Ulu sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat pada gambar dari hasil total penelitian yaitu skor yang berjumlah 265 yang berada pada kategori baik.

Dan pada tabel tersebut, dapat dilihat untuk Kualitas Pelayanan dalam pernyataan Petugas melakukan jaminan tepat waktu dalam pelayanan diketahui bahwa ada 3,03% responden yang sangat setuju, sedangkan 90,91% responden setuju. Dan 6,06% responden menjawab netral. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan Jaminan tepat waktu dalam pelayanan cukup baik menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar yaitu jumlah skor mencapai 265 yang sudah masuk kategori baik.

Sama halnya untuk pernyataan tentang petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan, 12,12% responden sangat setuju, sedangkan 81,82% responden setuju. Dan yang menjawab netral 6,06% responden. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan jaminan kepastian dalam pelayanan sudah cukup baik menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar yaitu jumlah skor mencapai 265 yang sudah masuk kategori baik.

d. Empati (*Emphathy*)

Tabel Tanggapan Responden Atas Indikator Empati (*Emphathy*)

Variabel Kualitas Pelayanan	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Skor
		r	%	r	%	r	%	r	%	r	%	r	%	
Empati (<i>Emphathy</i>)	1. Petugas Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun	3	9,09%	28	84,85%	2	6,06%	0	0	0	0	33	100%	133
	2. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	4	12,12%	26	78,79%	3	9,09%	0	0	0	0	33	100%	133
Jumlah													266	

Sumber : Data yang telah Diolah Peneliti Tahun 2019

Dengan memperhatikan tabel, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator tentang Empati (*Emphathy*) di kantor Kelurahan Plaju Ulu sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat pada gambar dari hasil total penelitian yaitu skor yang berjumlah 266 yang berada pada kategori baik.

Dan pada tabel tersebut, dapat dilihat untuk kualitas pelayanan dalam pernyataan petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun diketahui bahwa ada 9,09% responden yang Sangat setuju, sedangkan 84,85% responden setuju. Dan yang menjawab netral 6,06% responden. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan petugas sudah melayani dengan sikap ramah dan sopan santun menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar 12 yaitu jumlah skor mencapai 266 yang sudah masuk kategori baik.

Sama halnya untuk pernyataan tentang Petugas melayani dengan tidak diskriminatif, 12,12% responden sangat setuju, sedangkan 78,79% responden setuju. Dan 9,09% responden menjawab netral. Sedangkan untuk pilihan lainnya tidak ada tanggapan responden yaitu 0% ini dikarenakan petugas sudah melayani dengan tidak diskriminatif menurut tanggapan responden, dapat dilihat juga pada gambar yaitu jumlah skor mencapai 266 yang sudah masuk kategori baik.

Analisis Pengaruh Implementasi *Electronic Government* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang

Berdasarkan hasil kuesioner dari 33 orang dan diolah sesuai petunjuk pedoman nilai persepsi, nilai interval, dan nilai konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan. Menurut korelasi *product moment* terdapat nilai rata-rata pengaruh implementasi *electronic government* (X) dan rata-rata kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang, dapat dilihat rinciannya pada tabel sebagai berikut :

Tabel Nilai persepsi interval mutu pelayanan

Nilai persepsi	Nilai interval	Mutu pelayanan	keterangan
1	1,00-1,80	E	Sangat rendah
2	1,81-2,60	D	Rendah
3	2,61-3,40	C	Sedang
4	3,41- 4,20	B	Tinggi
5	4,21-5,00	A	Sangat tinggi

Sumber : Data primer hasil kuesioner 2019

Tabel Frekuensi Kumulatif Pengaruh Implementasi *Electronic Government* Pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Jumlah	Rata-Rata
1	Masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi	3	30	0	0	0	33	4,09
		9,09%	90,91%	0%	0%	0%	100%	
		15	120	0	0	0	135	
2	Pelayanan terhadap masyarakat lebih cepat	3	27	3	0	0	33	4,00
		9,09%	81,82%	9,09%	0%	0%	100%	
		15	108	9	0	0	132	
3	Informasi pelayanan terhadap masyarakat selalu lancar	5	27	1	0	0	33	4,12
		15,15%	81,82%	3,03%	0%	0%	100%	
		25	108	3	0	0	136	
4	Data yang diberikan masyarakat kepada pegawai aman dan terjamin	3	27	3	0	0	33	4,18
		9,09%	81,82%	9,09%	0%	0%	100%	
		15	108	15	0	0	138	
5	Akses jaringan yang tersedia mendukung	1	13	19	0	0	33	3,45
		3,03%	30,39%	3,03%	0%	0%	100%	
		5	52	57	0	0	114	
6	Sara dan prasarana memadai	3	27	3	0	0	33	4,18
		9,09%	81,82%	9,09%	0%	0%	100%	
		15	108	15	0	0	138	
7	Biaya yang dikeluarkan lebih murah dan meringankan instansi	4	28	1	0	0	33	4,09
		12,12%	84,85%	3,03%	0%	0%	100%	
		20	112	3	0	0	135	
Jumlah		99	716	102	0	0	928	28,12
Rata-rata		3,00	21,70	3,09	0	0	28,12	4,012

Tabel Frekuensi Kumulatif Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Jumlah	Rata-Rata
1	Lingkungan di unit pelayanan aman,nyaman, dan ten tram	5	26	2	0	0	33	4,09
		15,15%	78,79%	6,06%	0%	0%	100%	
		25	104	6	0	0	135	
2	Alat bantu dalam pelayanan selalu tersedia	4	28	1	0	0	33	4,09
		12,12%	84,85%	3,03%	0%	0%	100%	
		20	112	3	0	0	135	
3	Pegawai mampu menggunakan alat bantu dalam pelayanan	3	26	4	0	0	33	3,97
		9,09%	78,79%	12,12%	0%	0%	100%	
		15	104	12	0	0	131	
4	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat	2	30	1	0%	0%	33	4,03
		6,06%	90,91%	3,03%	0	0	100%	
		10	120	3	0%	0%	133	
5	Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	4	24	5	0	0	33	3,97
		12,12%	72,73%	15,15%	0%	0%	100%	
		20	96	15	0	0	131	
6	Petugas melakukan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	1	30	2	0	0	33	3,97
		3,03%	90,91%	6,06%	0%	0%	100%	
		5	120	6	0%	0%	131	
7	Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan	4	27	2	0	0	33	4,06
		12,12%	81,82%	6,06%	0%	0%	100%	
		20	108	6	0	0	134	
8	Petugas melayani dengan sikap ramah	3	28	2	0%	0%	33	4,03
		9,09%	84,85%	6,06%	0	0	100%	
		15	112	6	0%	0%	133	
9	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	4	26	3	0	0	133	4,03
		12,12%	78,79%	9,09%	0%	0%		
		20	104	9	0	0		
Jumlah		150	980	66	0	0	1.196	36,24
Rata-rata		4,55	29,70	2,00	0	0	36,24	4,02

Pada tabel di atas terlihat bahwa pengaruh implementasi *electronic government* pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang (X) dan tingkat kualitas pelayanan pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang (Y) sudah cukup baik. Hal ini didasarkan dari pengisian responden terhadap kuesioner variabel X sebanyak 7 pernyataan dengan rata-rata 4,01 untuk variabel X dengan kategori B (Tinggi), sedangkan variabel Y sebanyak 9 pernyataan dengan rata-rata 4,02 dengan kategori B (Tinggi). Dengan analisa teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh implementasi *electronic government* akan meningkatkan kualitas pelayanan Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang adalah saling berhubungan erat.

Hasil Analisa Data

Uji Regresi Linear Sederhana

Untuk mencari hubungan antara variabel bebas (*independent variabel*) yaitu Implementasi *Electronic Government* (X) terhadap variabel terikat (*Dependent Variabel*) yaitu Kualitas Pelayanan (Y), dipakai teknik Regresi Linear Sederhana.

Tabel Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
(Constant)	4,502	3,969		1,134	,265
electronic_government	1,146	,143	,822	8,032	,000

Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 24 Tahun 2019

Berdasarkan hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS Versi 24, maka diperoleh data-data sebagai berikut : $Y=a+bX$

Keterangan :

Y : Implementasi Government (*Variabel Dependent*)

X : Kualitas Pelayanan (*Variabel Independent*)

a : Konstanta

b : Beta

$$Y=4,502+0,822X$$

penjelasan :

- Nilai variabel (Y) akan ditentukan oleh variabel bebas (X)
- Nilai konstanta (a= 4,502) merupakan konstan yang apabila nilai variabel bebas (X) = 0, maka nilai variabel terikat (Y) = 4,502. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X=0,822), artinya jika variabel Implementasi *Electronic Government* (X) mengalami kenaikan atau peningkatan 1%, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,822. koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara Implementasi *Electronic Government* terhadap Kualitas Pelayanan.

Uji Hipotesis

Berdasarkan perhitungan regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS diperoleh koefisien korelasi dan determinasi seperti yang tertera pada tabel berikut :

Tabel Uji Hipotesis

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,822 ^a	,675	,665	1,601
a. Predictors: (Constant), electronic_government				

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 24 Tahun 2019

Tabel Pedoman Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,19	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2017 : 231) Tahun 2019

1. Koefisien Korelasi (R)

Koefisien Korelasi digunakan untuk menguji hipotesis hubungan antara dua variabel dan untuk melihat kuat lemahnya hubungan dan arah hubungan antara dua variabel. Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa besar korelasi Implementasi *Electronic Government* (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dilihat dari besar R (Koefisien Korelasi) bernilai 0,822 atau 82,2%.

Ho : $r_{xy} = 0$ Tidak terdapat hubungan antara variabel X dengan variabel Y

Hi : $r_{xy} \neq 0$ Terdapat hubungan antara variabel X dan Variabel Y

Karena $r_{xy} \neq 0$, dan ini berarti hipotesisnya terdapat hubungan antara variabel X dengan Y. Dengan pembuktian tersebut dapat dilihat bahwa pengaruh implementasi *electronic government* (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan hasil sebagai berikut :

- Secara perhitungan koefisien korelasi dengan menggunakan SPSS 24 didapat hasil 0,822.
- Dengan hasil perhitungan 0,822 berdasarkan tabel interval termasuk dalam kategori sangat kuat.

Oleh karena itu, signifikan (0,822), maka Ho ditolak, artinya bahwa ada hubungan secara signifikan antara pengaruh Implementasi *Electronic Government* dengan Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang. Dengan demikian, di dalam penelitian ini berarti hipotesis terdapat pengaruh antara Implementasi *Electronic Government* terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang, sehingga antara variabel X dan Y memiliki pengaruh antara satu dengan yang lainnya.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah koefisien yang menunjukkan seberapa besar *Variabel Dependen* dapat dijelaskan oleh *Variabel Independent* dalam suatu model Regresi Sederhana. Koefisien Determinasi antara Implementasi *Electronic Government* dan Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,675 atau 67,5%. hal ini menunjukkan bahwa Implementasi *Electronic Governmnet* mempunyai pengaruh 67,5% terhadap Kualitas Pelayanan. Sedangkan, sisanya merupakan variabel-variabel lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi *electronic government* telah diterapkan di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang yang diberi nama *Electronic Kelurahan* (E-Kel). Ada 5 Indikator yaitu : Mudah Diakses (*Accessibility*) Pelayanan Harus Selalu Tersedia (*Availability*), Keamanan dan Kepercayaan Masyarakat (*Security And Accountability*), Hubungan (*Integrability*), dan Biaya (*Sustainability*). Kelima indikator tersebut sudah cukup baik hal ini dilihat dari hasil frekuensi kumulatif sebesar 4,01 dalam kategori B (Tinggi).
2. Pengaruh implementasi *Electronic Government* terhadap kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang adalah sangat berpengaruh hal ini dilihat dari hasil koefisien korelasi (R) yaitu sebesar 0,675, menurut Sugiyono (2017:231) apabila nilai interval koefisien 0,60-0,799 hasilnya kuat. Berarti bahwa pengaruh implementasi terhadap kualitas pelayanan kuat. Artinya apabila implementasi *electronic government* semakin baik, maka kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang juga akan semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Akadun. 2011. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mulyadi, Dedi. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Afabeta.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.