

## PENGARUH E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SIBERAS DI DESA BULO

<sup>1)</sup>Nurul Ainun Nisa, <sup>2)</sup>Ahmad Mustanir, <sup>3)</sup>Barisan, <sup>4)</sup>Muhammad Ikbal

<sup>1), 2), 3)</sup> Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

<sup>1)</sup>[nurulainunnisa7807@gmail.com](mailto:nurulainunnisa7807@gmail.com), <sup>2)</sup>[ahmadmustanir47@gmail.com](mailto:ahmadmustanir47@gmail.com),

<sup>3)</sup>[ucenklppmstisip@yahoo.co.id](mailto:ucenklppmstisip@yahoo.co.id), <sup>4)</sup>[iqbal.sidrap@yahoo.com](mailto:iqbal.sidrap@yahoo.com)

\*[nurulainunnisa7807@gmail.com](mailto:nurulainunnisa7807@gmail.com)

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh E-Government terhadap kualitas pelayanan melalui aplikasi SIBERAS di Desa Bulu Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 791 KK dengan penarikan sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel 89 orang. Tipe penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, kuisioner/angket, studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic 26.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator Pengaruh E-Government 57% berada pada kategori kurang baik. Indikator Kualitas Pelayanan 64% berada pada kategori baik. Pengaruh E-Government terhadap kualitas pelayanan melalui aplikasi SIBERAS di di Desa Bulu Kecamatan Panca Rijang Kbutupaten Sidenreng Rappang 60% dikategorikan "Berpengaruh/Signifikan".

**Kata Kunci :** E-Government, Kualitas Pelayanan, SIBERAS

---

### Abstract

This study aims to determine the effect of E-Government on service quality through the SIBERAS application in Bulu Village, Panca Rijang District, Sidenreng Rappang Regency. The population in this study were 791 households with the slovin formula taken as a sample to obtain a sample of 89 people. This type of research was quantitative. Data collection techniques used are observation, questionnaires/questions, literature study. Data analysis techniques use the IBM SPSS Statistics 26.0 application. The results of this study indicate that the E-Government Influence indicator is 57% in the unfavorable category. Service Quality Indicators 64% are in the good category. The influence of E-Government on service quality through the SIBERAS application in Bulu Village, Panca Rijang District, Sidenreng Rappang Regency, 60% is categorized as "Influential/Significant".

**Keywords :** E-Government, Quality of Service, SIBERAS

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pelayanan yang harus disediakan oleh pemerintah bagi rakyatnya. UUD 1945 mewajibkan kewajiban ini. Untuk memenuhi hak dasar setiap orang dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau penunjang administrasi yang diberikan oleh pemerintah sehubungan dengan kepentingan bersama, diselenggarakan pelayanan publik. Kebutuhan akan kewajiban pelayanan publik semakin meningkat sejalan dengan era desentralisasi dan penguatan demokrasi saat ini. (Yuniko & Putra, 2017).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh masyarakat. penyedia jasa. Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik. Sistem informasi pelayanan publik merupakan gabungan tugas yang meliputi administrasi, penyimpanan data, dan metode penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat umum, baik secara vokal maupun elektronik. Agar pelayanan publik dapat mencapai good governance dan clean governance (Ibrahim & Maita, 2017).

Pada tanggal 11 Januari 2023 saya melakukan obsevasi di desa Bulu dengan mewawancarai sekretaris desa mengenai penggunaan aplikasi SIBERAS menurut beliau penggunaan aplikasi ini di Desa Bulu sudah sekitar 85% terrealisasikan dan masyarakat juga sudah menggunakan aplikasi SIBERAS untuk layanan mandiri seperti pengajuan surat. Dalam penggunaan aplikasi ini masih belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat, seperti orang tua lansia dan masyarakat yang masih gptek tentunya tidak memahami seluk beluk penggunaan aplikasi SIBERAS. Selain itu masih ada juga masyarakat yang sudah memahami teknologi tapi lebih memilih untuk ke kantor desa langsung untuk menerima pelayanan di desa.

Aplikasi SIBERAS (Sistem Informasi BUMDES & Manajemen Kelurahan/Desa) adalah aplikasi yang akan membantu dalam hal manajemen dan pelayanan kantor desa dan kelurahan, Dalam hal ini, aplikasi SIBERAS mampu mengefisienkan waktu pelayanan, mulai dari surat menyurat, hingga manajemen Industri desa dan pengambilan keputusan oleh kepala desa/kepala kelurahan. Aplikasi SIBERAS juga mendukung pemenuhan kebutuhan dalam tata kelola administrasi dan sebagai upaya untuk meramalkan perubahan dan peningkatan manajemen, ilmu pengetahuan, dan teknologi informasi yang membantu pejabat dalam menjalankan tugasnya dengan menghilangkan kendala mereka.

Menurut Ali Rokhman (2008), "Karena e-Government berfungsi sebagai front office bagi kantor layanan publik pemerintah, aplikasi tersebut bertujuan untuk memperpendek jarak antara pegawai negeri di pemerintahan dengan masyarakat umum yang menjadi pelanggan layanan publik (Miftahul Farid, 2012). Sektor Publik ke Warga Dengan tujuan utama untuk meningkatkan hubungan dengan masyarakat (masyarakat), Tipe G2C adalah aplikasi E-Government di mana pemerintah mengembangkan dan menjalankan berbagai portofolio teknologi informasi. Dengan kata lain, tujuan utama pembuatan aplikasi tipe G-to-C adalah untuk membuat pemerintah lebih mudah didekati oleh warganya melalui berbagai titik akses, yang memungkinkan mereka untuk

dengan mudah menghubungi pemerintah mereka untuk memenuhi berbagai permintaan layanan sehari-hari.

### Konsep E-Government

Secara umum, konsep "e-government" mengacu pada penerapan teknologi elektronik pada berbagai prakarsa pemerintah, baik internal maupun eksternal (termasuk publik), untuk mencapai pekerjaan yang produktif, efisien, tepat waktu, dan transparan. Seifart dan Bonham menyatakan bahwa implementasi menawarkan beberapa potensi keuntungan, baik dilakukan secara perlahan atau tidak sama sekali. "E" dalam definisi "E" berarti efisiensi, efektivitas, dan ekonomi. Selain itu, e-Government juga didefinisikan sebagai "Penyampaian informasi pemerintahan dan layanan online melalui internet atau sarana digital lainnya." Menurut Bank Dunia, manfaat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, serta transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik.

Menurut (Indrajit, 2004) ada tiga elemen untuk menerapkan konsep yaitu:

#### 1. Support/ Dukungan

Dukungan adalah kata benda yang tepat. Dukungan pimpinan merupakan faktor yang paling krusial dalam hal dukungan. Karena ini akan mencakup keseluruhan proses, para pemimpin harus memiliki kemauan politik untuk berkembang. Berbagai program pembangunan dan pembangunan tidak dapat berhasil tanpa komponen kemauan politik. (Yuhefizar et al., 2017).

Dukungan di sini mengacu pada lebih dari sekedar kata-kata; itu juga mencakup tindakan dan perilaku yang tercantum dalam daftar berikut:

- a. Alokasikan sumber daya (manusia, keuangan, dan tenaga kerja) di setiap tingkat pemerintahan untuk mengembangkan gagasan ini dengan pola pikir lintas sektoral.
- b. Pembangunan berbagai superstruktur dan infrastruktur pendukung untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembangunan (seperti adanya regulasi yang jelas).
- c. Disosialisasikannya konsep secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik (Nugraha, 2018).

#### 2. Capacity/Kemampuan

Kemampuan ("capacity") kurangnya kepercayaan dari pemerintah pusat dalam proses penjurian (Yuhefizar et al., 2017). Subelemen kedua dari kalimat ini adalah adanya indikasi ketidakmampuan atau kecerobohan pemerintah daerah dalam memutuskan apakah akan menerima suatu pembebanan yang berkaitan dengan kenyataan. Ada tiga syarat yang harus dipenuhi pemerintah terkait unsur ini, antara lain:

- a. Tersedianya sumber daya keuangan yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif, khususnya yang melibatkan sumber daya keuangan.
- b. Minimnya infrastruktur teknologi informasi yang ada karena fasilitas ini mendapat porsi 50 persen dari peringkat persetujuan keseluruhan pemerintah.

#### 3. Value/Nilai

Komponen pertama dan kedua adalah dua perspektif dari perspektif pemerintah (sisi suplai) sebagai penyedia layanan. (Nilai) yang sangat dirasakan oleh masyarakat. Pemerintah justru akan mengalami efek bumerang jika tidak memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, sehingga sulit untuk memajukan gagasan tersebut. Integrasi dari ketiga komponen terpenting tersebut akan menciptakan jaringan saraf pusat, yang akan menjadi faktor utama jaminan keberhasilan.(Nugraha, 2018).

### **Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan E-Government**

Untuk menentukan komponen yang membentuk proyek e-Government yang sukses (praktik terbaik), University of Maryland melakukan studi khusus dalam topik tersebut. Untuk memastikan keberhasilan proyek e-Government, tim yang dipimpin oleh Profesor David Darcy bekerja untuk menyusun atau menerbitkan "panduan implementasi" yang akan berfungsi sebagai panduan bagi mereka yang bertugas mengarahkan dan mengkoordinasikan proyek. Untuk mencapai hal ini, sejumlah inisiatif e-Government – baik yang berhasil maupun yang tidak berhasil – diteliti dengan cermat untuk mengidentifikasi komponen kunci keberhasilan (Indrayani, 2016). Menurut penelitian ini, ada 8 (delapan) komponen yang harus ada agar implementasi eGovernment berhasil. Tiga indikator digunakan dalam penelitian ini :

#### **1. Strategi**

Setiap proyek yang melibatkan segala jenis perubahan harus menyertakan strategi untuk menginspirasi organisasi untuk mencapai tujuan. Strategi perencanaan memberikan jalan untuk memajukan e-government dari keadaan saat ini ke keadaan masa depan yang diantisipasi di tahun-tahun mendatang. Namun dalam hal ini, banyak formalitas akan membuat Anda lebih kaku. Fleksibilitas diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan secepat mungkin sebagai langkah menuju suatu proyek. E-government akan lebih efektif dengan proses menyeluruh untuk mengembangkan strategi, dengan langkah pertama adalah mengidentifikasi kebutuhan akan perubahan sebelum mengidentifikasi tindakan yang tepat.

#### **2. Dukungan Pimpinan**

Di lembaga pemerintah, sebuah proyek membutuhkan dukungan penuh dari pimpinan agar berhasil. Untuk mengimplementasikan perubahan, kepemimpinan yang kuat sangat penting. Hambatan seperti oposisi terhadap perubahan akan dihilangkan dengan dukungan kuat dari manajemen puncak. Keberhasilan produk baru dipengaruhi secara positif oleh pemberdayaan tim dan dukungan pemimpin.

#### **3. Strategi**

Bahwa setiap prakarsa yang melibatkan perubahan perlu menyertakan rencana untuk menginspirasi organisasi agar bekerja menuju tujuannya. Perencanaan secara strategis memberi E-Government arah yang dibutuhkan untuk maju dari kondisi saat ini ke kondisi masa depan yang diinginkan. Tetapi banyak perencanaan formal akan meningkatkan kekakuan. Untuk membuat perubahan seiring perkembangan proyek dari waktu ke waktu, diperlukan fleksibilitas. Pendekatan perencanaan strategis yang menyeluruh akan meningkatkan efisiensi e-government, dengan tahap pertama mempertimbangkan perlunya perubahan sebelum memutuskan tindakan terbaik.

### Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas “pelayanan adalah salah satu bentuk penghakiman konsumen pada tingkat layanan yang diterima oleh konsumen, pelayanan yang baik tentu diharapkan konsumen agar memberikan rasa puas,” ujar seorang ahli. Menurut Mahmoedin “dalam Desikasari (2018), kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan, atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan”konsumen. Benar bahwa citra berkualitas tinggi tidak ditentukan oleh pendapat para pemimpin bisnis, melainkan oleh pelanggan individu., (Mariansyah & Syarif, 2020).

Menurut Parasuraman (2001:26), konsep kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan yang dipertahankan oleh empat individu dan biasa dikenal dengan standar kualitas pelayanan “RATER” yaitu:

1. Responsiveness/Ketanggapan

Response adalah kapasitas atau kecepatan penyampaian layanan untuk membantu dengan cepat dan tepat dalam menanggapi setiap permintaan dari pemohon/masyarakat (Rudiansyah et al., 2021). Dengan mengkomunikasikan informasi tentang permintaan layanan secara efektif, dimensi ini berfokus pada tujuan membantu dan menyediakan layanan yang cepat dan mudah digunakan kepada pengguna. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan negatif ketika pelanggan terpaksa menunggu tanpa instruksi yang jelas. Ini dapat digunakan sebagai pelajaran untuk membantu orang menggunakan layanan dengan cepat dan mudah. (Rianti et al., 2019).

2. Assurance/Jaminan

Jaminan dan kepastian, yaitu keahlian, kesopanan, dan kemampuan staf pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa. Setiap jenis layanan memerlukan jaminan untuk pekerjaan yang dilakukan. Karena kinerja pegawai pelayanan sangat mempengaruhi jaminan pelayanan, maka peningkatan pelayanan yang baik dan berkualitas memerlukan profesionalisme dan kompetensi pegawai. (Rudiansyah et al., 2021)

3. Tangible/Bukti Fisik

Kemampuan penyedia jasa untuk menunjukkan eksistensinya di masyarakat sebagai konsumen jasa merupakan ciri utama dari bukti fisik (tangible). Lokasi fisik layanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), dan tampilan staf dalam memberikan layanan kepada konsumen layanan adalah indikator nyata dari layanan yang disediakan oleh penyedia layanan. Faktor-faktor ini termasuk fasilitas fisik area layanan. Singkatnya, ini mengacu pada lingkungan, peralatan, dan penampilan personel. (Rudiansyah et al., 2021).

4. Empathy/Perhatian

Empati adalah perjanjian diam-diam antara penyedia layanan dan pengguna untuk memberikan pertimbangan masing-masing pihak kepada pihak lain dengan tujuan untuk memahami kebutuhan dan kewajiban masing-masing pihak sehingga masing-masing pihak dapat memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup tentang penggunaan layanan oleh pihak lain yang bersangkutan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Disdukcapil Bidang Pencatatan Sipil, pengasuh memberikan asuhan dengan santun dan tidak diskriminatif. (Rudiansyah et al., 2021).

5. Reliability/Kehandalan

Keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Ketergantungan karyawan pada penyampaian layanan menguntungkan masyarakat secara signifikan dalam hal kinerja peralatan saat menjalankan aktivitas layanan, efisiensi proses, disiplin karyawan dalam penyampaian layanan, kenyamanan pelanggan dalam permintaan layanan, dan pemanfaatan teknologi bantuan dalam penyampaian layanan. Ketepatan layanan yang diberikan, serta keterampilan dan kompetensi karyawan staf dalam menggunakan alat-alat dalam proses layanan, merupakan penanda ketergantungan. (Rudiansyah et al., 2021).

### **Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIBERAS**

Sistem Informasi Bumdes & Manajemen Desa (SIBERAS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk mendukung pemenuhan kebutuhan dalam tata kelola administrasi dan inisiatif untuk meramalkan modifikasi dan kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan TI untuk organisasi pemerintah desa Bulu. Dengan menghilangkan kendala-kendala tersebut, penerapan aplikasi ini, khususnya sistem informasi dan manajemen, membantu petugas dalam pekerjaannya.

Sistem Informasi Bumdes & Manajemen Desa (SIBERAS) diperlukan agar aset desa dapat dipahami dan dikembangkan, serta untuk mengetahui jumlah penduduk yang tinggal di daerah tersebut, serta untuk melakukan tugas-tugas lain yang diperlukan. Seluruh penganut agama dan perangkat lokal yang taat dapat memahami fakta-fakta agama berkat SIBERAS. Dengan hadirnya SIBERAS, seluruh penduduk daerah dan dewan daerahnya dapat belajar tentang statistik daerah. (Mustanir et al., 2021).

## **METODE**

### **Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dan penelitian dilakukan secara kuantitatif. Menurut Sugyono (2017), metode penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dan tujuannya adalah untuk mengajukan hipotesis yang telah ditentukan (Rosliani 2017).

### **Populasi Dan Sampel**

Populasi adalah generalisasi wilayah yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 791 KK dengan penarikan sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel 89 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Nonprobability Sampling* adalah strategi pengambilan sampel yang tidak menawarkan elemen atau populasi kesempatan untuk dipilih sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Incidental Sampling*, artinya siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila individu yang kebetulan ditemui tersebut memenuhi syarat sebagai sumber data.

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari responden atau sumber data lain terkumpul. Data yang telah terkumpul dilakukan analisis berupa statistik deskriptif, uji kualitas data, uji regresi linear sederhana, dan pengujian hipotesis dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 21 *for windows*.

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan dilapangan, maka adapun hasil penelitian dari olahan SPSS for windows sebagai berikut:

Tabel 1 Rekapitulasi Indikator Pengaruh E-Government

| Indikator Pengaruh E-Government       | Presentase (%) |
|---------------------------------------|----------------|
| Dukungan Biaya                        | 54%            |
| Sosialisasi aplikasi                  | 52%            |
| Pengelolaan Aplikasi                  | 56%            |
| Penyediaan Jaringan                   | 54%            |
| Manfaat bagi pemerintah desa          | 64%            |
| Manfaat bagi masyarakat               | 58%            |
| Jumlah                                | 338            |
| Rata-rata presentase $338/6 = 56,3\%$ |                |

Sumber : Rekapitulasi Kuesioner, Mei 2023

Rekapitulasi Pengaruh E-Government terhadap kualitas pelayanan melalui aplikasi siberas di desa Bulu Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng berdasarkan rekapitulasi dari indikator pengaruh E-Government (X) dalam hal ini penggunaan aplikasi siberas dinilai pada klasifikasi kurang baik melihat nilai rata-rata persentase 338% dengan hasil ideal 56,3% dari 100% yang diharapkan, masing-masing indikator meliputi: a) Dukungan biaya 54%, b) Sosialisasi aplikasi 52%, c) Pengelolaan aplikasi 56%, d) Penyediaan jaringan 54%, dan e) Manfaat bagi pemerintah desa 64% f) Manfaat bagi masyarakat 58%. indikator pengaruh E-Government, maka ditemukan hasil rata-rata presentasi yaitu 56,3%, maka kesimpulannya bahwa pada indikator ini berada pada kategori "Kurang Baik"

Tabel 2 Rekapitulasi Indikator Kualitas Pelayanan

| Indikator Kualitas Pelayanan | Presentasi (%) |
|------------------------------|----------------|
| Kecakapan Aparatur           | 54%            |

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| Jaminan Layanan                             | 60% |
| Fasilitas Internet                          | 70% |
| Sikap Perhatian Aparatur                    | 68% |
| Kemampuan aparatur dalam memberikan layanan | 58% |
| Rata-rata presentasi $310/5 = 62\%$         |     |

Sumber : Rekapitulasi Kuesioner, Mei 2023

Rekapitulasi dari indikator kualitas pelayanan (Y) dinilai pada klasifikasi yang baik melihat rata-rata persentase 310% dengan hasil ideal 62% dari 100% hasil yang diharapkan, masing-masing indikator meliputi; a) Kecakapan aparatur 54%, b) Jaminan layanan 60% , c) Fasilitas internet 70%, d) Sikap perhatian aparatur 68%, dan e) Kemampuan aparatur dalam memberikan layanan 58%. Rekapitulasi kualitas pelayanan maka didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 62%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori “ Baik”.

Tabel 3 Rekapitulasi responden berdasarkan faktor-faktor penentu keberhasilan E-Government

| No. | Tanggapan Responden                                                                     | Presentase |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.  | Pelatihan penggunaan aplikasi SIBERAS kepada masyarakat.                                | 2.4%       |
| 2.  | Perencanaan penggunaan strategi dalam pengembangan informasi di aplikasi SIBERAS        | 0.2%       |
| 3.  | Dukungan pimpinan desa berpengaruh positif dalam pencapaian penggunaan aplikasi SIBERAS | 0.1%       |
|     | Jumlah                                                                                  | 2.7 %      |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26.0 Mei 2023

Berdasarkan hasil akumulasi nilai rata-rata persentase pada 3 indikator yang menjadi penentu keberhasilan E-Government pada tabel diatas, hasil tarifnya adalah 2.7%, sehingga ditarik kesimpulan yaitu ada pengaruh. Faktor-faktor yang menjadi penentu keberhasilan E-Government melalui teknologi informasi berbasis aplikasi siberas dilihat dari faktor pelatihan berpengaruh sebesar 2,4%, faktor strategi berpengaruh sebesar 0,2%, faktor dukungan pimpinan berpengaruh sebesar 0,1%,. Sehingga akumulasi keseluruhan faktor yang memiliki pengaruh keberhasilan E-Government yaitu 2.7% dengan faktor yang paling mempengaruhi ialah faktor pelatihan atau tingkat pemahaman aparat desa dan masyarakat dengan persentase pengaruh sebesar 2,7%.

Berdasarkan model sumery koefisien Banyaknya jaminan ( $r^2$ ) atau  $r$  kuadrat = 2,7 yang berarti adanya pengaruh.

## KESIMPULAN

Hasil penjelasan dan pembahasan diatas dapat kita simpulkan bahwa pengaruh E-Government berpengaruh/signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui aplikasi SIBERAS di Desa Bulu Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. Berdasarkan rekapitulasi dari indikator pengaruh E-Government (X) dalam hal ini penggunaan aplikasi siberas dinilai pada klasifikasi kurang baik melihat nilai dengan hasil ideal 56,3% dari 100% yang diharapkan. Sedangkan rekapitulasi dari indikator kualitas pelayanan (Y) dinilai pada klasifikasi yang baik melihat persentase 310% dengan hasil ideal 62% dari 100% hasil yang diharapkan, dan Faktor-faktor yang menjadi penentu keberhasilan E-Government melalui teknologi informasi berbasis aplikasi SIBERAS dilihat dari faktor pelatihan berpengaruh sebesar 2,7%. Berdasarkan model sumery koefisien Banyaknya jaminan ( $r^2$ ) atau  $r$  kuadrat = 2,7 yang berarti adanya pengaruh.penerapan *e-government* tentunya memiliki dampak positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan begitu juga dengan pemerintahan selaku pemberi layanan. Diterapkannya *e-gov* dimana masyarakat dapat menerima laporan kinerja pemerintah secara actual dan transparan.

## REFERENSI

### E-Book:

Prof.Dr.Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

### Journal Online:

Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmaawangsa*, 14(4), 602–614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>

Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Kontemporer*, 17(1), 147–159.

Azkiya, H. (2018). Penerapan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi pada pelaksanaan pelaksanaan e-Tax pajak restoran di Kota Malang). *S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga*, 6, 1–12.

Hikmah, J. (2017). *Statistik Deskriptif Leni Masnidar Nasution*. 14(1), 49–55.

Ibrahim, W. I., & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17–22.

Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.

- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1-18.
- Mustanir, A., Rais, M., Razak, R., & Mursalat, A. (2021). *Pemberdayaan Badan Usaha Milik Desa Dengan Teknologi Informasi Dimasa Pandemi Covid-19 Dalam terkomputerisasi dan masih dikerjakan secara manual sehingga sebelumnya dengan judul Prospek Pemasaran Potensi Hasil Pertanian Desa Carawali Melalui Pemanfaatan A. 5(5), 2-8.*
- Nugraha, J. T. (2018). dan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42. <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Nurdiani, Y., Ibrahim, A., Ambarita, A., Abdullah, S. Do, Studi, P., Komputer, T., Sains, P., & Wiratama, T. (2022). Membangun E-Government Sistem Informasi Pemerintah Desa Berbasis Web Di Pulau Maitara Design Web-Based Information System Village Government in Maitara Island. *IJIS Indonesian Journal on Information System*, 7(April), 49-58.
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Tranparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa. 9, 130-139.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.*
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412-419.
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantin, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Jurnal Kinerja*, 18(4), 513-520.
- Saputra, Sendy Dwi, Affifudin, and R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kapanjen Kidul. *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 38-44.
- Sellang, K. (2016a). Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya. *Akmen, February*, 1-229.
- Setiawan Arif, D. I. (2017). Implementasi E-Government Sebagai Upaya Peningkatan Potensi Desa di Sukoharjo. *Processding KMSI*, 5(1), 74-79.

- Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). Implementasi Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52–68. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Suherman, D. (2020). Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 101–111. <https://doi.org/10.15575/jpan.v12i2.10300>
- Thamrin, A. M. H., Adnan, A. A., & Uceng, A. (2021). Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Bumdes Terhadap Pelayanan Kantor Desa Cipotakari Kecamatan Panca Rijang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 162–172. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.512>
- Yuhefizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan di Provinsi Sumatera Barat. *E- Government*, 91.
- Yuniko, F. T., & Putra, F. K. (2017). Penerapan teknologi informasi web programming untuk meningkatkan pelayanan publik dalam bidang kebijakan administrasi kependudukan. *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, 1(1).