

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN
DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

Vinansia Sepapu¹⁾, Roro Merry Chornelia Wulandary²⁾ Agustinus Ghunu³⁾

Prodi S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, Indonesia

Email : vinansiasepau23@gmail.com

Abstrak

Penilaian terhadap implementasi SPBE di Desa Dadaprejo menunjukkan bahwa sistem ini masih belum optimal karena warga lebih menyukai layanan tatap muka akibat rendahnya literasi digital, akses perangkat yang tidak merata, dan persepsi prosedur *situs web* yang rumit; kondisi ini berdampak pada transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan publik yang kurang ideal. Namun, temuan analisis menunjukkan bahwa sistem layanan berbasis elektronik telah meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi melalui platform yang relatif mudah digunakan, sumber daya yang memadai, prosedur layanan yang cukup efisien, dan hasil yang ramah pengguna. Hal ini telah mengurangi beban kerja dan biaya layanan sekaligus meminimalkan praktik yang tidak transparan. Dari segi kualitas layanan, fasilitas yang ditawarkan dinilai cukup menyenangkan, tingkat akurasi layanan tinggi, petugas cepat membantu mereka yang kurang mahir teknologi, dan mereka menunjukkan sikap yang ramah dan simpatik, terutama terhadap para lansia. Namun, masih ada masalah yang menghambat keterlibatan publik secara luas dalam penggunaan layanan digital, termasuk literasi komputer yang tidak memadai, sosialisasi yang kurang baik, ketergantungan pada teknik manual, dan kurangnya fasilitas.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *E-Governance* Dan Pemerintahan Daerah

Abstract

An assessment of SPBE's implementation in Dadaprejo Village reveals that it is still not at its best because residents prefer in-person services due to low digital literacy, unequal access to devices, and the perception of complicated website procedures; this condition affects less than ideal transparency, accountability, and public satisfaction. However, the analysis's findings demonstrate that the electronic-based service system has improved accessibility and efficiency through a comparatively straightforward platform, sufficient resources, a reasonably efficient service procedure, and user-friendly output. This has reduced workload and service expenses while minimising opaque practices. In terms of service quality, the facilities that are offered are seen to be rather pleasant, the degree of service accuracy is high, officers are quick to help those who are less tech-savvy, and they exhibit a kind and sympathetic demeanour, particularly with regard to the elderly. However, there are still issues that prevent widespread public engagement in the usage of digital services, including inadequate computer literacy, subpar socialisation, dependence on manual techniques, and a lack of facilities.

Keywords: Public Services, *E-Governance* and Local Government

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah untuk mengadopsi sistem pemerintahan berbasis elektronik, atau *e-government*, dalam upaya untuk terus berinovasi, terutama dalam hal meningkatkan standar layanan publik. Diharapkan masyarakat akan memiliki akses yang lebih mudah ke layanan tanpa harus berurusan dengan birokrasi lembaga yang rumit (Choirunnisa dkk., 2023:71-95). Kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat akan layanan yang efektif, terbuka, bertanggung jawab, dan efisien mendorong inovasi ini di tingkat regional. Untuk memungkinkan proses kerja yang lebih cepat dan akurat, berbagai infrastruktur dan aplikasi teknis sedang dibuat; namun demikian, pada kenyataannya, tantangan masih ada, terutama terkait dengan penilaian yang kurang memuaskan terhadap penggunaan teknologi ini (Tohopi & Hulinggi, 2023:14-24).

Secara umum, sejumlah kebijakan dan inisiatif nasional yang mendorong pertumbuhan *e-government* jangka panjang juga membantu penggunaan TIK dalam tata kelola regional. Dari tahap desain hingga pemeliharaan infrastruktur digital, sejumlah standar teknis telah dibuat untuk membantu pemerintah daerah membangun sistem terpadu (Wijaya, 2023:12). Namun demikian, belum ada penilaian seragam terhadap sistem-sistem ini. Banyak penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan daerah dalam penilaian terus bervariasi, dan hasilnya cenderung tidak menentu dari tahun ke tahun. Menurut Hernikawati (2013) dan Bouty dkk. (2019), keadaan ini menunjukkan bahwa implementasi *e-government* belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan elemen evaluasi sebagai dasar pembangunan.

Sebagai bagian dari transformasi digitalnya, Desa Dadaprejo telah menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanannya. Dengan mengusung ide "Menyalu," atau Melayani Masyarakat Tanpa Hambatan, implementasi ini dilakukan melalui platform pelayanan *online* terpadu yang mencakup berbagai layanan administrasi digital termasuk proposal pembangunan, pengiriman surat, dan akses informasi pelayanan. Berkat teknologi ini, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan dari rumah, memantau prosedur secara *real-time*, dan mendapatkan informasi secara lebih terbuka. Kualitas sumber daya manusia internal merupakan kekuatan, seperti yang ditunjukkan oleh sikap ramah dan akomodatif staf, serta transparansi biaya dan kejelasan prosedur yang mendukung kepercayaan publik. Selain itu, metode penilaian berbasis survei partisipatif telah digunakan untuk mengukur tuntutan dan kepuasan publik.

Pengamatan yang dilakukan selama magang menunjukkan bahwa layanan internet belum dimanfaatkan secara maksimal. Layanan tatap muka masih lebih disukai masyarakat daripada layanan berbasis *web*. Hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan akses masyarakat terhadap perangkat elektronik dan kurangnya pengetahuan mereka tentang cara memanfaatkan layanan digital yang ditawarkan. Akibatnya, sistem layanan publik

terkomputerisasi yang telah diterapkan belum dimanfaatkan secara maksimal. Fenomena ini menyoroti perlunya melakukan penilaian yang lebih menyeluruh untuk memastikan tingkat kepuasan publik dan mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan publik berbasis elektronik di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam pelayanan publik berbasis elektronik di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Data dikumpulkan melalui triangulasi berupa observasi, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi, dengan sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Informan ditentukan secara *purposive* dan insidental sesuai dengan keterkaitan terhadap penelitian. Fokus penelitian mencakup aspek input, proses, output, outcome, dampak, serta kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan, kondensasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berkelanjutan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi teknik untuk memastikan hasil penelitian akurat dan dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo

Kualitas, efektivitas, dan kinerja layanan digital dalam memenuhi harapan publik, beserta unsur aksesibilitas dan efisiensi, semuanya dievaluasi dalam evaluasi layanan publik elektronik. Menurut temuan studi, proses proposal pembangunan di Desa Dadaprejo kini dapat diselesaikan secara daring tanpa pertemuan tatap muka berkat situs *web* yang mudah diakses oleh mereka yang memiliki kemampuan membaca rendah. Namun, masih ada tantangan karena keterbatasan teknologi dan cara penggunaannya. Dari sudut pandang konseptual, evaluasi ini mencakup evaluasi sumber daya, prosedur, hasil, dan dampak selain kualitas layanan yang ditunjukkan oleh bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

1. *Input*

Keefektifan transformasi digital pelayanan publik ditentukan oleh *input*, sebuah indikator yang mengevaluasi sumber daya seperti uang, personel, fasilitas, dan infrastruktur dalam menjalankan suatu program (Subaeki dkk., 2019). Menurut temuan penelitian, implementasi pelayanan daring di Desa Dadaprejo tampaknya telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan pengelolaan data, sehingga

menghasilkan pelayanan yang lebih cepat dan sederhana. Namun, masih terdapat tantangan di industri ini, seperti kurangnya literasi digital dan sedikitnya sumber daya, yang menyulitkan penggunaan situs web dasar secara maksimal, khususnya bagi warga lanjut usia. Namun, untuk mengatasi sejumlah masalah dengan pelayanan manual, termasuk antrean panjang, keterlambatan, dan ketidaknyamanan, masyarakat sangat mendukung digitalisasi. Untuk membuat pelayanan lebih cepat, lebih akurat, dan lebih inklusif bagi seluruh masyarakat, masuk akal bahwa keberhasilan input tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, pelatihan literasi digital, dan dukungan sistem yang aman dan ramah pengguna.

2. *Process*

Proses merupakan indikator yang mengevaluasi seberapa baik suatu program diimplementasikan dalam hal efektivitas, efisiensi, dan kepatuhan terhadap standar operasional yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik di Desa Dadaprejo, prosedur manual sebelumnya seperti pengumpulan data langsung dan pengajuan proposal melalui pertemuan tatap muka kini telah berubah menjadi sistem berbasis digital menggunakan *situs web* dan *Google Forms*, yang menghasilkan pengumpulan data yang lebih cepat dan lebih bermanfaat (Aromatica dkk., 2024). Menurut temuan penelitian, para pejabat dan masyarakat percaya bahwa digitalisasi dapat menggantikan prosedur manual yang melelahkan, terutama dalam hal musyawarah perencanaan pra-pembangunan. Untuk menjamin bahwa sistem beroperasi sesuai dengan standar, penerapannya juga didukung oleh kerja sama lintas sektor termasuk organisasi masyarakat, pemimpin masyarakat, pemuda, dan pakar teknologi informasi, bersama dengan pelatihan, penyuluhan, dan tinjauan berkala. Hasilnya, proses transformasi digital yang telah diterapkan dinilai sangat sukses dan efisien, dan dapat memberikan layanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih mudah diakses kepada masyarakat termasuk para lansia.

3. *Output*

Proses merupakan indikator yang mengevaluasi seberapa baik suatu program diimplementasikan dalam hal efektivitas, efisiensi, dan kepatuhan terhadap standar operasional yang ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik Desa Dadaprejo, prosedur manual sebelumnya seperti pengumpulan data langsung dan pengajuan proposal melalui pertemuan tatap muka kini telah digantikan oleh sistem digital menggunakan *situs web* dan *Google Forms*, sehingga pengumpulan data menjadi lebih cepat dan lebih bermanfaat (Aromatica dkk., 2024). Temuan penelitian menunjukkan bahwa para pejabat dan masyarakat sepakat bahwa digitalisasi dapat menggantikan prosedur manual yang memakan waktu, terutama dalam kegiatan diskusi perencanaan pra-pembangunan. Untuk menjamin bahwa sistem beroperasi sesuai dengan standar, penerapannya didukung pula oleh kerja sama lintas sektor termasuk organisasi masyarakat, pemimpin masyarakat, pemuda, dan staf teknologi informasi, bersama dengan pelatihan, penyuluhan, dan tinjauan

berkala. Hasilnya, proses transformasi digital yang telah diterapkan dinilai sangat sukses dan efisien, serta dapat memberikan layanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih mudah diakses kepada masyarakat termasuk para lansia.

4. *Outcome*

Menurut Dobrolyubova (2021), hasil adalah ukuran yang mengevaluasi efek jangka menengah suatu program, seperti perubahan perilaku, peningkatan kualitas layanan, dan efisiensi kerja yang dirasakan oleh petugas dan masyarakat umum. Adopsi layanan berbasis digital melalui *situs web* yang sederhana di Desa Dadaprejo menunjukkan hasil yang signifikan, terutama dalam peralihan dari sistem manual ke sistem daring, yang mempercepat dan meningkatkan prosedur administrasi. Beban kerja petugas berkurang sekitar 50%, keluhan terkait antrian menurun drastis, dan layanan seperti pemrosesan dokumen dapat diselesaikan dalam waktu yang wajar. Selain itu, kemudahan menerima layanan dari rumah menyebabkan peningkatan keterlibatan masyarakat, terutama di kalangan keluarga muda, yang pada gilirannya menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat. Namun, tidak semua kelompok mendapat manfaat yang sama; keterlibatan orang lanjut usia tetap rendah karena literasi digital mereka yang rendah dan tantangan dengan teknologi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa transisi digital ini telah meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan, tetapi bantuan tambahan diperlukan untuk menjamin bahwa manfaatnya didistribusikan secara lebih adil di semua lapisan masyarakat.

5. *Impact*

Dampak, baik dalam elemen sosial, ekonomi, maupun tata kelola pelayanan publik, adalah perubahan jangka panjang yang dihasilkan dari program yang sukses (Wijaya dkk., 2024). Pengenalan layanan berbasis digital melalui *situs web* yang sederhana telah secara signifikan mengubah Desa Dadaprejo, terutama dalam hal fleksibilitas penyampaian keinginan masyarakat, yang kini dapat dilakukan kapan saja tanpa perlu mengunjungi kantor atau menghadiri rapat malam. Penghematan biaya juga terlihat, dengan biaya transportasi, kertas, dan tinta dipangkas sekitar 60% dan dialihkan ke kebutuhan yang lebih produktif seperti penguatan infrastruktur sistem.

Setiap prosedur didokumentasikan secara digital, kebutuhan akan perantara atau pungutan tidak resmi berkurang, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik telah meningkat sebagai konsekuensi dari perubahan ini, yang juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Waktu yang sebelumnya dialokasikan untuk tugas-tugas administratif kini dapat dialokasikan untuk upaya-upaya yang lebih bermanfaat di tingkat masyarakat. Namun masih ada beberapa masalah, terutama dalam memastikan para lansia tidak tertinggal. Untuk menjamin bahwa manfaat digitalisasi benar-benar inklusif dan merata bagi seluruh masyarakat, jangkauan yang lebih luas dan bantuan berkelanjutan sangat penting.

6. *Tangible* (berwujud)

Menurut Ariyadi dkk. (2024), karakteristik nyata berkaitan dengan kondisi fisik layanan, termasuk fasilitas, peralatan, dan penampilan personel, yang semuanya memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas layanan. *Google Forms* dan *situs web* yang sederhana telah memfasilitasi modifikasi layanan di Desa Dadaprejo, membuatnya lebih mudah diakses tanpa perlu mengunjungi kantor secara fisik atau menghadiri pertemuan. Masyarakat dapat memanfaatkan layanan dengan lebih mudah dari rumah menggunakan telepon seluler karena antarmuka sistem yang sederhana dan instruksi yang jelas. Dari segi fasilitas, tersedia cukup banyak komputer dan printer, meskipun jumlahnya masih sedikit, dan didukung oleh area layanan yang luas dan nyaman. Citra positif layanan juga tersampaikan melalui penampilan staf yang rapi dan sikap yang ramah. Oleh karena itu, meskipun perubahan masih diperlukan untuk menjamin bahwa layanan dapat diakses oleh semua kelompok, kondisi fisik dan sistem layanan saat ini sudah cukup untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan akses masyarakat.

7. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan penyedia layanan untuk menawarkan layanan secara konsisten, tepat waktu, akurat, dan andal disebut sebagai keandalan (Azharuddin & Hidayat, 2023). Sistem terkomputerisasi yang digunakan di Desa Dadaprejo untuk menangani proposal masyarakat dan data demografis memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Metode pengajuan daring mempercepat alur proposal dari tingkat desa ke tingkat yang lebih tinggi dan menjamin bahwa data tersimpan dengan aman tanpa kemungkinan kehilangan. Selain itu, penggunaan verifikasi ganda antara prosedur digital dan manual telah mengurangi kesalahan yang sebelumnya tersebar luas dengan metode manual sekaligus meningkatkan akurasi data sekitar 90%.

Kecepatan penyampaian layanan misalnya, sertifikat selesai dalam waktu sekitar tiga hari adalah tanda keandalan yang jelas lainnya. Kemampuan tim untuk menangani sistem dan data dengan cara yang lebih terorganisir adalah penyebab utama hal ini. Dukungan berupa instruksi tentang pengolahan data, keamanan informasi, dan penggunaan sistem juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dalam kondisi ini, dapat dikatakan bahwa sistem layanan digital Desa Dadaprejo sangat dapat diandalkan dalam menawarkan layanan yang konsisten, akurat, dan terpercaya kepada masyarakat umum.

8. *Responsiveness* (ketanggapan)

Respons cepat dan tepat dari petugas terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya ketika warga mengalami kesulitan menggunakan layanan berbasis digital, menunjukkan penyampaian layanan yang responsif (Shukri dkk., 2020). Hal ini terlihat jelas dalam kegiatan sehari-hari di Desa Dadaprejo. Baik melalui pos layanan, kunjungan rumah, atau

penjelasan yang lugas dan mudah dipahami, individu yang tidak terbiasa dengan teknologi tidak dibiarkan bingung tetapi segera didukung. Sebagai perpanjangan tangan petugas, kepala lingkungan (RT) dan unit komunitas (RW) memainkan peran penting dalam penjangkauan dari pintu ke pintu dan pengisian formulir melalui aplikasi pesan. Pendekatan digital memfasilitasi respons yang lebih cepat dalam pengelolaan saran masyarakat, dari tahap pengajuan hingga tahap selanjutnya tanpa hambatan besar. Tugas administratif seperti penerbitan sertifikat dapat diselesaikan dengan cepat, dan data dapat dikumpulkan dengan rapi melalui prosedur pengecekan ganda yang menjamin kebenarannya. Upaya evaluasi rutin, ditambah dengan pelatihan bagi petugas, telah membuat layanan semakin responsif, tidak hanya lebih cepat tetapi juga lebih terbuka dan mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat.

9. *Assurance* (jaminan)

Menurut Handayani dan Rodiyah (2024), jaminan pelayanan ditunjukkan oleh kemampuan petugas untuk membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan yang mereka berikan dengan bertindak secara ramah, sopan, dan melek informasi. Hal ini terlihat di Desa Dadaprejo, di mana organisasi pemberdayaan masyarakat berperan sebagai perwakilan masyarakat dalam semua pertemuan perencanaan pembangunan di tingkat desa dan kecamatan. Setelah itu, masyarakat diberi pemahaman penuh tentang pentingnya usulan tersebut, menghilangkan keraguan atau kesalahpahaman.

Penerapan teknologi digital menumbuhkan kepercayaan karena prosedur pengelolaan data dilaksanakan secara teratur dan terorganisir dengan tingkat akurasi tinggi melalui pengecekan ganda. Selain itu, tidak ada kemungkinan kehilangan data dan pelayanan dapat diselesaikan dengan sangat cepat. Terlepas dari keadaan ini, polisi terus membantu individu yang tidak melek teknologi, seringkali dengan bantuan pemimpin masyarakat (RW) dan kepala lingkungan (RT), yang lebih terbiasa menggunakan sistem tersebut. Metode ini secara progresif meningkatkan kepercayaan publik bahwa pelayanan tersebut dapat diandalkan dan cepat dengan menggabungkan keahlian teknis dengan komunikasi yang efektif.

10. *Empathy* (empati)

Perhatian petugas terhadap kebutuhan setiap warga, khususnya mereka yang masih kesulitan menyesuaikan diri dengan transisi ke sistem digital, menunjukkan empati dalam pelayanan (Marufu & van der Merwe, 2019). Strategi ini terlihat jelas dalam interaksi sehari-hari di Desa Dadaprejo. Petugas tidak hanya memberikan instruksi; mereka benar-benar membantu, terutama bagi para lansia atau orang yang tidak tahu cara menggunakan teknologi. Mereka menjelaskan berbagai hal secara perlahan dan jelas, terkadang bahkan memberikan contoh yang jelas seperti "klik tombol ini" atau mengirimkan gambar melalui email untuk mempermudah pemahaman. Terlepas dari kesederhanaannya, metode ini

benar-benar membantu individu merasa diperhatikan dan dilibatkan dalam proses pelayanan.

Ada lebih dari satu cara untuk memberikan bantuan pelayanan. Warga setempat masih dapat mengunjungi kantor pos secara langsung, menelepon, atau menggunakan aplikasi pesan untuk mengirimkan file, yang semuanya dijawab dengan cukup cepat. Tanpa memaksakan satu metode tunggal yang mungkin tidak tersedia untuk semua orang, perpaduan layanan tatap muka dan digital ini memungkinkan setiap orang untuk terus mendapatkan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang ditawarkan memprioritaskan harga dan kenyamanan di samping kecepatan, sehingga menjamin bahwa individu dari berbagai latar belakang tetap dapat memperoleh manfaat.

11. Faktor pendukung

Penggunaan situs web yang sederhana, ketersediaan komputer dan printer, serta sistem pengecekan ganda yang memastikan keakuratan data merupakan contoh faktor pendukung yang membuat pelayanan publik berjalan lebih lancar dan mudah diakses (Laisa dkk., 2025). Di Desa Dadaprejo, petugas yang ramah dan kompeten membantu masyarakat, termasuk para lansia, melalui RT, RW, dan telepon, bersama dengan bimbingan langsung yang praktis, pemantauan status layanan yang cepat, dan sosialisasi melalui pertemuan masyarakat, kelompok, dan aplikasi pesan yang dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat.

12. Faktor penghambat

Menurut Ray (2011), faktor penghambat adalah berbagai hambatan yang membuat pelayanan publik tidak dapat beroperasi secara optimal, termasuk kapasitas masyarakat dan kelangkaan fasilitas. Hambatan yang paling nyata di Desa Dadaprejo adalah kurangnya kemampuan teknologi, khususnya di kalangan penduduk lanjut usia. Oleh karena itu, meskipun tersedia layanan digital dan upaya petugas untuk memberikan penjelasan yang jelas, banyak orang masih lebih memilih datang langsung untuk memenuhi kebutuhan mereka. Namun, karena organisasi masyarakat seperti LPMK dan Karang Taruna masih terbiasa dengan proses manual, fungsi mereka belum ideal, yang akhirnya memperlambat proses pelayanan. Keterbatasan fasilitas, kemampuan ekonomi, dan ketiadaan teknologi dasar yang dapat mempermudah penggunaan sistem semuanya berdampak pada kondisi ini. Oleh karena itu, meskipun ada upaya sosialisasi progresif, layanan tertentu dan pengumpulan saran masih dilakukan secara tradisional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Evaluasi pelayanan publik berbasis elektronik di Kelurahan Dadaprejo menunjukkan kemajuan yang cukup berarti dalam meningkatkan efisiensi dan akses layanan melalui sistem website yang sederhana, meskipun belum sepenuhnya merata

dirasakan oleh seluruh masyarakat. Proses pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, beban kerja aparatur berkurang, serta kualitas pelayanan tergolong baik dari sisi fasilitas, akurasi, dan respons petugas. Namun, di balik capaian tersebut, masih terdapat kendala yang cukup nyata, terutama rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, serta kebiasaan masyarakat yang masih bergantung pada layanan manual. Dalam situasi ini, perbaikan tampaknya tidak cukup hanya pada sistem, tetapi juga pada pendekatan kepada masyarakat; pelatihan yang lebih sederhana dan rutin, penyebaran informasi yang lebih dekat dengan keseharian warga, serta penyediaan fasilitas pendukung yang mudah diakses bisa menjadi langkah yang cukup masuk akal untuk mendorong pemanfaatan layanan digital secara lebih luas.

REFERENSI

- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Syafaruddin, S. 2024. Dimensi *Tangible* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indonesian Journal of Intellectual Publication. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i3.541>. (Diakses Pada jumat 13 maret 2026).
- Aromatica, D., Ariany, R., & Alifya, F. 2024. *Evaluation of Pandawa Innovation With Logic Model Perspective at the population and Civil Registration Office of West Pasaman District*. JAKP (Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik). <https://doi.org/10.25077/jakp.9.1.46-68.2024>. (Diakses Pada jumat 13 maret 2026).
- Bouty, A. A., Koniyyom, H., & Novian, D. 2019. Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan *E- Government Maturity Model*
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. 2023. Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial, (<https://jurnalpps.uinsa.ac.id/index.php/sosioyustisia/article/view/401>, Diakses Pada Selasa 14 Oktober 2025)
- Dobrolyubova, E. 2021. *Measuring Outcomes of Digital Transformation in Public Administration: Literature Review and Possible Steps Forward*. Nispacee Journal of Public Administration and Policy. <https://doi.org/10.2478/NISPA-2021-0003>. (Diakses Pada jumat 13 maret 2026).
- Handayani, T. D., & Rodiyah, I. 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan : Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari. NeoRepublica. <https://doi.org/10.52423/neores.v6i1.836>. (Diakses Pada jumat 13 maret 2026).
- Hernikawati, D. 2013. Pengelompokan Implementasi *E- Government* Tingkat Provinsi dengan Analisa Klaster. JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Peng etahuan & Teknologi. (<https://jkd.komdigi.go.id/index.php/iptekkom/article/view/510>, Diakses Pada Selasa 14 Oktober 2025.)

- Laisa, L., Abdussamad, J., & Tahopi, R. 2025. *Quality of Village Administration Services Based on Electronic Government in Sipatana District, Gorontalo City. International Journal Papier Public Review.* <https://doi.org/10.47667/ijppr.v6i1.345>. (Diakses Pada jumat 13 maret 2026).
- Marufu, M. A., & van der Merwe, A. 2019. *Using Service-Dominant Logic to Build Empathy for Design Thinking in a Health Service Delivery Environment.*https://doi.org/10.1007/9789811311659_46. (Diakses Pada jumat 13 maret 2026).
- Ray, S. 2011. *Identifying Barriers to e- Government Services for Citizens in Developing Countries: An Exploratory Study.* <https://doi.org/10.4018/JEGR.2011070105>. (Diakses Pada jumat 13 maret 2026).
- Shukri, S. M., Yajid, M. S. A., & Tham, J. 2020. *Role of Responsiveness, Reliability and Tangibility on Customer Satisfaction. Systematic Reviews in Pharmacy.* (Diakses Pada jumat 13 maret 2026).
- Subaeki, B., Manaf, K., Effendi, R. A., Savitri, P., Syabandyah, F., & Solihin, H. H. 2019. *Input-Process Output Dimensions for Measuring the Success of Online Tax Information Systems.*<https://doi.org/10.1109/TSSA48701.2019.8985484>. (Diakses Pada jumat 13 maret 2026).
- Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. 2023. Penerapan *E-Government* Melalui Kebijakan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Berbasis *Website* Desa di
- Wijaya, S. 2023. Pentingnya pelatihan dan pengembangan dalam menciptakan kinerja karyawan di era digital. Analisis, (<https://ejournal.uniflor.ac.id/index.php/analisis/article/view/2523>, Diakses Pada Selasa 14 Oktober 2025
- Wijaya, S. S., Alfitri, A., Thamrin, M., & Salya, D. H. 2024. *The Impact of Electronic Government Policy on Transparency and Accountability in Public Services. International Journal of Science and Society*, 6(2).. <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v6i2.1157>. (Diakses Pada jumat 13 maret 2026).