

**PENGARUH PENERAPAN ELEKTRONIK
GOVERNMENT TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERINDAG
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

**Oleh:
ARSENIUS AGUNG
NIM: S.21.21.027**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH PENERAPAN ELEKTRONIK GOVERMENT TERHADAP
EFEKТИVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERINDAG KABUPATEN
GORONTALO UTARA

Oleh :

ARSENİUS AGUNG

NIM : S.21.21.027

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana

Gorontalo, Mei 2025

Pembimbing I


Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN : 0913027101

Pembimbing II


Swastiani Dunggio, S.I.P.,M.Si
NIDN : 0930048307

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Swastiani Dunggio, S.I.P.,M.Si
NIDN : 0930048307



HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

PENGARUH PENERAPAN ELEKTRONIK GOVERMENT TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERINDAG KABUPATEN
GORONTALO UTARA

Oleh :

ARSENIUS AGUNG

NIM : S.21.21.027

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui

Oleh tim penguji pada tanggal, Mei 2025

TIM PENGUJI

1. Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP.,M.Si
2. Dr. Sandi Prahara, ST.,M.Si
3. Purwanto, S.IP., M.Si
4. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
5. Swastiani Dunggio, S.IP.,M.Si

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Ichsan Gorontalo

Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN : 0913027101

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo

Swastiani Dunggio, S.IP.,M.Si
NIDN : 0930048307

MOTTO

“Hidup adalah anugrah, jangan sia siakan waktu yang Tuhan beri”

PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-nya melalui doa serta dukungan keluarga, yang selalu memberikan saya motivasi dari awal perkuliahan sampai selesaiannya skripsi ini. Ucapan terimakasih juga kepada bapa ibu Dosen serta teman teman seangkatan yang selalu bersama dalam masa bimbingan sehingga skipi ini boleh terlaksana dengan berhasil meraih gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan. Terimakasih sudah mengantarkan saya berada ditempat ini. Karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk kalian.

PERNYATAAN

Nama : Arsenius Agung
Nim : S2121027
Program studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana,manajer,atau doctor)baik di universitas icshan gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan ,rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain,kecuali arahan dan tim pembimbing
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila kemudian hari terhadap penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi lainnya dengan norma berlaku di perguruan tinggi.

Gorontalo, juni 2025



ABSTRACT

ARSENIUS AGUNG. S2121027. THE EFFECT OF ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTATION ON PUBLIC SERVICE EFFECTIVENESS IN THE COOPERATIVE, INDUSTRY, AND TRADE OFFICE OF NORTH GORONTALO REGENCY

This study aims to determine the effect of electronic government implementation on the public service effectiveness in the Cooperatives, Industry, and Trade Office of North Gorontalo Regency. This study uses a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study involves 27 people. The data analysis technique employs simple linear regression analysis. The findings show that the electronic government implementation affects public service effectiveness in the Cooperatives, Industry, and Trade Office of North Gorontalo Regency by 0.759 or 75.9%. It means that 75.9% of the public service effectiveness in the Cooperatives, Industry, and Trade Office of North Gorontalo Regency can be explained by electronic government implementation. Thus, if the electronic government implementation (variable X) is improved in quality, each unit increase will significantly affect the public service effectiveness by 0.759 or 75.9%.

Keywords: *electronic government, public service effectiveness*

ABSTRAK

ARSENIUS AGUNG. S2121027. PENGARUH PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERINDAG KABUPATEN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan electronic government terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 27 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan electronic government berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,759 atau 75,9%. Hal ini berarti 75,9% efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gorontalo Utara dapat diterangkan oleh penerapan electronic government. Dengan demikian, apabila penerapan electronic government (variabel X) ditingkatkan kualitasnya, setiap unit kenaikan akan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik sebesar 0,759 atau 75,9%.

Kata kunci: electronic government; efektivitas pelayanan publik



KATA PENGANTAR

Dengan memanjangkan puji syukur kehadirat Allah Subhana Wataala yang telah melimpahkan berkah dan ridho-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, walaupun dalam bentuk dan isi yang sederhana.

Dalam penyusunan Skripsi ini, banyak hambatan dan rintangan yang ditemui, namun atas kerja keras dan masukan dari teman-teman serta bapak dosen, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga sudilah kiranya berbagai masukan dari teman-teman mahasiswa, sangat penulis harapkan demi perbaikan Skripsi ini.

Terima kasih yang setinggi-tinggi kepada kedua orang tua yang telah mendidik, membiayai, serta membesarkan penulis. Melalui kesempatan ini pula, penulis juga ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu selama perkualihan.

Bapak Muhammad Ichsan Gaffar, S.E, M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo. Ibu Dr. Juriko Abdussamad, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo dan juga selaku pembimbing satu yang banyak memberikan masukan berupa perbaikan. Bapak Purwanto, S.I.P., M.SI selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial

dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, dan sekaligus penguji dalam proposal dan skripsi.

Ibu Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo dan selaku pembimbing II yang banyak memberikan koreksi perbaikan. Seluruh Dosen, terutama bapak/ibu dosen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, terima kasih atas ilmu pengetahuan yang diberikan selama penulis menempuh kuliah Strata Satu.

Seluruh teman-teman mahasiswa yang telah memberikan motivasi, sehingga skripsi ini dapat selesai.

Akhirnya, saya selaku penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan informasi baru dan tambahan pengetahuan bagi siapa saja yang sempat membacanya. Semoga Allah SWT membalas budi baik bapak dan ibu semuanya. Amin.

Gorontalo , 2025
Penulis,

ARSENIUS AGUNG

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERNYATAAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan	8
2.2 Pelayanan Publik.....	10
2.3 Elektronik Government (e-government).....	14
2.4 Tujuan Elektronik Government (e-government).....	16
2.5 Indikator Penerapan Elektronik Government (e-government).....	18
2.6 Efektivitas Pelayanan Publik	20
2.7 Indikator Efektivitas Pelayanan Publik.....	22
2.8 Hubungan Elektronik Government (e-government) dengan Efektivitas Pelayanan Publik.....	25
2.9 Kerangka Pikir.....	26
2.10 Hipotesis.....	28

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.2.1 Desain Penelitian.....	30
3.2.2 Operasinalisasi Variabel	30
3.2.3 Populasi dan Sampel	35
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.5 Prosedur Penelitian.....	36
3.2.6 Teknik Analisis Data	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1 Visi dan Misi	41
4.1.2 Tugas pokok dan fungsi	41
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.3 Analisis Deskriptif.....	51
4.3.1 Penerapan elektronik government.....	52
4.3.2 Efektivitas pelayanan publik.....	57
4.4 Hasil Uji Statistik	64
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel X.....	31
Tabel 3.2 Operasionalisasi variabel Y.....	32
Tabel 3.3 Pengukuran Hasil Penelitian.....	34
Tabel 3.4 Interpretasi koefisien korelasi	37
Tabel 4.1 Hasil uji validitas penerapan elektronik government terhadap efektivitas pelayanan publik.....	50
Tabel 4.2 Uji reliabilitas penerapan elektronik government.....	51
Tabel 4.3 Uji reliabilitas efektivitas pelayanan publik.....	51
Tabel 4.4 Tanggapan responden tentang diterapkannya e-government sebagai salah satu kunci sukses dalam pelayanan publik.....	52
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang terdapat dukungan sumber daya (manusia, finansial, informasi) pada e-government dalam pelayanan publik.....	53
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat.....	53
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang ada inisiatif terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial untuk mensukseskan e-government....	54
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang tersedia infrastruktur teknologi informasi yang memadai dalam penerapan konsep e-government.....	55
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang tersedia sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan e-government.....	55

Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang penerapan e-government membuat pelayanan publik menjadi cepat...	56
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang penerapan e-government membuat pelayanan menjadi transparan...	57
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang prosedur dan tata cara pelayanan diselenggarakan sangat mudah dan lancar...	58
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diselenggarakan tidak berbelit-belit...	58
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang adanya kejelasan dan kepastian mengenai persyaratan pelayanan.....	59
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang ada rincian biaya dan tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya...	59
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang proses serta hasil pelayanan dapat memberi kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.....	60
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang ada informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan secara terbuka...	61
Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang persyaratan pelayanan yang diberikan pegawai hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.....	61
Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar...	62
Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang cakupan jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil seluruh lapisan masyarakat.....	63
Tabel 4.21 Tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan masyarakat	

dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan....	63
Tabel 4.22 Model summary variabel X (penerapan elektronik government) terhadap variabel Y (efektivitas pelayanan publik).....	64
Tabel 4.23 Koefisien penerapan elektronik government terhadap efektivitas pelayanan publik..	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan kerangka pikir.....	32
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas utama pemerintah ialah menyediakan layanan publik pada warganya. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai pelayan masyarakat. Sebagai organisasi pelayanan masyarakat, tentunya masyarakat sangat berharap mendapat pelayanan yang berkualitas. Tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, sudah merupakan keharusan yang harus dilaksanakan dan tidak dapat ditawar lagi. Hal ini dikarenakan lingkungan eksternal (luar) organisasi selalu berkembang dan tuntutan masyarakat juga meningkat seiring dengan kondisi dan perubahan kualitas hidup masyarakat itu sendiri. Di samping itu juga terbuka kesempatan dengan makin berkembangnya teknologi untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dengan komunikasi yang lebih luas dan mudah.

Memahami pelayanan publik baik dalam pemahaman konseptual maupun praktik meskipun sudah menjadi kajian yang umum, namun tetap menarik untuk terus dikaji, hal ini tidak lepas dan adanya dinamika yang terus berubah sejalan dengan perkembangan dalam bidang-bidang yang lain mulai dari teknologi, kecendrungan masyarakat, perkembangan ekonomi, perubahan budaya, perkembangan pendidikan

dan lain sebagainya. Saat melayani masyarakat itu tidak sepenuhnya dibuat dengan baik. Masih ada banyak perangkat dalam implementasi penyedia layanan, sama seperti mereka tidak menyadari betapa pentingnya layanan yang baik bagi masyarakat, atau bagaimana tidak mungkin untuk memberikan layanan yang efektif. Layanan publik pejabat pemerintah harus efektif jika pihak berwenang dapat melakukan tugasnya. Dengan kata lain, keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan publik tergantung pada kemampuan kerja dan peralatan pemerintah. Hasil penelitian Layaman dan Hartati, 2022) menyimpulkan bahwa masih banyak keluhan yang muncul dari masyarakat terkait pelayanan publik, seperti adanya pegawai yang sering datang terlambat dan pelayanan yang kurang adil yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan, dalam hal ini adalah melayani keperluan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat. Merujuk pada masalah tersebut, dapat dirumuskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat kecamatan belum efektif. Hal yang sama dikatakan Siagian (2017:27) efektivitas tidak hanya kesimpulan dari pekerjaan untuk mencapai tujuan, tetapi juga kesimpulan dari pekerjaan dalam hal topikalitas dalam mencapai tujuan ini. Dari pendapat di atas, ditarik bahwa validitas terkait dengan masalah waktu. Kegiatan digambarkan efektif ketika kegiatan diselesaikan dengan sukses sesuai dengan pernyataan waktu atau dengan kata lain tepat waktu

Aparatur pemerintah sekarang ini menghadapi tantangan yang sangat kompleks, dimana cara kerja lebih menuntut penyesuaian dan peningkatan kemampuan secara lebih kompetitif (bersaing), sehingga upaya peningkatan kualitas aparatur sejalan dengan tuntutan perkembangan masyarakat. Kondisi tersebut menuntut penciptaan sistem kerja yang berorientasi pada pelayanan. Oleh sebab itu sudah selayaknya apabila setiap organisasi pemerintah selalu berusaha agar aparaturnya mempunyai moral kerja yang tinggi. sangat diperlukan. Agar aparatur pemerintah memiliki moral kerja yang tinggi, maka semangat dan kegairahan kerja aparatur harus ditingkatkan. Semangat dan kegairahan kerja pada hakikatnya merupakan perwujudan daripada moral kerja yang tinggi.

Pemerintah sebagai pelayan publik yang paling sibuk dengan data masyarakat jelas sekali dalam hal ini memiliki ketergantungan terutama untuk dapat mengatur banyak hal dalam pemerintahan melalui dunia digital, hal ini sebenarnya sudah sejak lama menjadi perhatian tersendiri bangkan sudah diundang-undangkan sejak tahun 2009, namun tetap saja memerlukan adanya perbaikan-perbaikan sampai saat ini, lebih lagi sejak adanya Covid-19, penggunaan digital dalam pelayanan harusnya lebih baik dan lebih masif lagi sesuai dengan berkembangnya kebutuhan akses masyarakat melalui dunia online yang lebih kompleks lagi. Hampir semua pelayanan pemerintah saat ini memerlukan perubahan mendasar terutama dalam bentuk digital.

Semakin menguatnya peran teknologi digital beberapa tahun terakhir terutama semenjak Covid-19 yang semakin mengarahkan masyarakat akan pentingnya kepekaan terhadap teknologi sekaligus menjadi penguat dari pentingnya perubahan paradigma dalam pelayanan publik tersebut yang bukan hanya berkaitan dengan perubahan sistem pelayanan yang digunakan namun juga di dalamnya bagaimana mengubah paradigma pemberi layanan dan masyarakat yang diberikan layanan.

Dalam era digital yang berkembang pesat saat ini, membawa harapan baru terutama di bidang layanan publik, dan perintah administrasi pemerintah. Pemerintah menggunakan lebih banyak teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan publik bahwa salah satu penggunaan e-government (e-government) tersedia untuk pemerintah daerah.

Kabupaten Gorontalo Utara merupakan salah satu kabupaten yang menyadari pentingnya teknologi informasi dalam penyelenggaraan publik. Untuk itu, pemerintah kabupaten melalui Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdaganganm dan Usaha Kecil Menengah (Koperindag) menerapkan elektronik government (e-government) untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Cara ini banyak memberikan kemajuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdaganganm dan Usaha Kecil Menengah (Koperindag). Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai masalah, yakni a) Infrastruktur teknologi yang

terbatas. Keterbatasan infrastruktur yang belum merata, seperti koneksi internet yang lambat atau tidak ada di beberapa daerah dapat menghambat aksesibilitas dan penggunaan layanan elektronik government; dan b) Kurangnya literasi digital. Kurangnya pemahaman atau keterampilan masyarakat dan pegawai tentang penggunaan teknologi informasi yang dapat mengurangi efektivitas penerapan e-government.

Terlepas pada permasalahan tersebut, penggunaan teknologi ini memberikan banyak keuntungan dibandingkan sistem manual dan tradisional. Oleh karena itu, banyak pemerintah daerah telah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam mengatur manajemen sistem pemerintahannya. Kemajuan dalam teknologi komunikasi dan informasi telah menghadirkan perubahan yang signifikan bagi sektor publik yang telah mengadopsi internet sebagai media komunikasi. Dampaknya sangat besar, dan membuat sektor publik yang masih menggunakan cara konvensional dalam berinteraksi dengan para pemangku kepentingannya semakin tertinggal. Hasil penelitian Gultom, dkk (2024) menyimpulkan bahwa E-Government mampu meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik dengan memangkas birokrasi dan mempercepat proses administratif. Secara bersamaan, efektivitas e-Government tercermin dalam respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan

masyarakat, transparansi yang ditingkatkan, dan peningkatan partisipasi warga dalam pengambilan keputusan publik.

Itulah sebabnya, mengapa pelayanan publik di era digital menjadi penting untuk diperhatikan, salah satunya karena kita sedang berada pada satu fase ketergantungan untuk menyelesaikan banyak persoalan budaya, sosial, pendidikan, politik, bahkan pelayanan yang berbasis pada penggunaan digital. Melalui digitalisasi inilah yang mempermudah akses, menyebabkan banyak pekerjaan konvensional menjadi lebih kreatif, efektif, efisien, dan lain sebagainya. Namun dalam hal yang berbeda, tentu saja hal ini tidak mudah, karena memerlukan adanya infrastruktur yang lengkap dan sumberdaya manusia yang handal dalam teknologi informasi untuk mengelola dunia digital tersebut.

Menurut Sumardi dan Mukhlis (2021), dari segi efektivitas, e-government juga memungkinkan pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transparansi data dan informasi yang disediakan secara online memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi pemerintah dengan lebih mudah. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik dapat ditingkatkan melalui platform e-partisipasi, memungkinkan warga untuk tetap memberikan masukan dan mempengaruhi kebijakan yang dibuat.

Meskipun demikian juga menjadi tantangan besar seperti kebutuhan investasi yang besar, keamanan data, dan pembaruan sumber daya manusia tetap menjadi fokus utama. Oleh karena itu, kesuksesan implementasi dari e-government memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan aspek teknologi, keamanan, regulasi, dan keterlibatan masyarakat guna memastikan pemanfaatan teknologi informasi yang efisien dan efektif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Memahami pelayanan publik baik dalam pemahaman konseptual maupun praktik meskipun sudah menjadi kajian yang umum namun tetap menarik untuk terus dikaji, hal ini tidak lepas dari adanya dinamika yang terus berubah sejalan dengan perkembangan dalam bidang-bidang yang lain mulai dari teknologi, kecendrungan masyarakat, perkembangan ekonomi, perubahan budaya, perkembangan pendidikan dan lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Penerapan Elektronik Government terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara.**

1.2. Rumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh penerapan elektronik government terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yakni:

Untuk mengetahui pengaruh penerapan elektronik government terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini, yaitu:

a) Pengembangan teori

Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori dan literatur tentang elektronik government dan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam kontek pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat yang membutuhkan.

b) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan acuan bagi Kepala Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara, untuk pengembangan elektronik government ke depannya sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dinas.

c) Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan peneliti terkait konsep elektronik government dan efektivitas pelayanan publik. Di samping itu, sebagai bahan perbandingan dan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang

ingin melakukan penelitian menyangkut elektronik government dan efektivitas pelayanan publik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan

Dalam praktik pemerintah nasional di Indonesia, dua aspek tugas pemerintah diketahui: dua aspek pemerintahan dan tugas umum pembangunan. Tugas umum untuk pemerintah ini adalah titik awal untuk manajemen layanan masyarakat.

Agus Sartono (Kanedi et al., 2017:38) menggambarkan layanan sebagai dasarnya tindakan atau aktivitas yang dapat disediakan oleh pihak lain yang tidak berwujud dan tidak mengarah ke adanya hak milik. Dengan kata lain, layanan adalah tindakan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan kebutuhan konsumen untuk memuaskan konsumen sendiri. Publik dapat mendefinisikan masalah dan masalah sebagai "koleksi" orang yang memiliki minat dan minat yang sama. Atau, dengan kata lain, publik adalah banyak orang yang tertarik, tertarik pada masalah, dan bermaksud menemukan jalan keluar dengan membuat tindakan nyata. (Mukarom & Muhibudin, W. L, 2016: 35-36). Definisi ini jelas berbeda dengan kerumunan yang dapat ditemukan dimanapun. Konsep pelayanan ini sering pula diidentikkan dengan kata "mengurus", pengertian ini menyatakan suatu pekerjaan. Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan salah satu kegiatan organisasi yang diabdikan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

Kemudian, Sianipar (2014:5) menyediakan, mempersiapkan, dan memperhatikan layanan ini untuk memenuhi kebutuhan orang dan orang. Ini berarti bahwa objek yang digunakan adalah individu, individu (seseorang), dan organisasi (sekelompok anggota organisasi). Dalam arti layanan, itu termasuk penyakit untuk melayani, yaitu kemampuan, keahlian dalam bidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian ini, pihak yang menyediakan layanan dapat memberikan dukungan untuk memenuhi kebutuhan, kebutuhan individu atau organisasi, karena mereka memiliki posisi atau nilai dalam keterampilan tertentu.

Moenir (2020:27) mengatakan bahwa pelayanan timbul karena adanya keterbatasan manusia dalam memenuhi semua kebutuhannya, sehingga memerlukan orang lain atau organisasi tertentu untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pelayanan umum oleh karenanya, sekelompok orang dengan dasar faktor kunci dengan sistem, prosedur, dan metode tertentu dapat dipandang sebagai kegiatan yang memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak -hak mereka. Selain itu, Moenir (2020:17) berpendapat bahwa layanan ini pada dasarnya adalah banyak kegiatan, karena ini adalah suatu proses. Karena proses layanan mencakup seluruh kehidupan orang dalam masyarakat setiap hari dan terus menerus, kebutuhan dan layanan manusia dijelaskan oleh teori kepemimpinan.

Dengan demikian, layanan adalah tindakan yang diambil untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pelanggan, penumpang, dll.) Dan tingkat formula hanya dapat dirasakan oleh orang -orang yang melayani atau melayani. Dalam hal ini akan ada komunikasi internal antara para pihak dan kepuasan akan tergantung pada keadaan selama interaksi layanan. Jika puas satu sama lain, tidak ada hubungan di antara mereka dan dapat mengganggu kesinambungan interaksi berikutnya.

2.2 Pelayanan Publik

Keberadaan pemerintahan dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan layanan masyarakat. Pemerintah dinyatakan bukan dalam diri mereka sendiri tetapi untuk menciptakan kondisi yang melayani masyarakat dan memungkinkan semua anggota masyarakat untuk mengembangkan keterampilan dan kreativitas untuk mencapai tujuan bersama.

Sinambela et al. (2018:52) layanan publik adalah layanan yang memenuhi syarat untuk kepuasan bagi semua orang yang menerimanya. Dalam hal layanan publik, itu harus dikelola oleh perangkat negara manajemen birokrasi. Buletinisme adalah apolichisme, kualifikasi yang efektif untuk menjadi ahli, dan dapat menjadi pusat keunggulan pelayanan publik melalui penciptaan koordinasi yang lebih luas, lebih efisien dan efektif.

Makna yang sama dikemukakan Depdagri (dalam Bazarah, dkk, 2021: 106), bahwa pelayanan publik “adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Dalam Riduwan (2020:242), Keputusan Menpan nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan, bahwa pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Sunarno (2016:5) pelayanan publik ialah suatu bentuk pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi non profit. Lebih lanjut pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu bisnis yang dilakukan untuk memasok kebutuhan pokok seperti air, listrik atau suatu bisnis yang memberikan pelayanan seperti transportasi atau komunikasi.

Dari karakteristik tersebut, dapat diartikan bahwa badan usaha yang secara khusus melayani kebutuhan-kebutuhan masyarakat atau pemberi jasa nyaman kepada masyarakat secara kesekuruhan. Pelayanan publik atau badan usaha publik merupakan badan swasta dari segi kepemilikannya, namun memiliki tanggung jawab kepada publik yang harus dilakukan oleh badan usaha tersebut. Pada dasarnya pelayanan dapat diukur, oleh karena itu standar dapat ditetapkan, baik dalam waktu yang diperlukan, maupun hasilnya. Dengan adanya standar ukuran, maka manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan. Kelancaran pelayanan hak, tergantung pada kesadaran para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan antara lain : sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan pegawai yang cukup untuk

kebutuhan hidup yang minimal, kemampuan atau keterampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai.

Menurut Moenir (2020:88) dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

1) Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2) Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan

sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3) Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4) Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarga.

5) Faktor kemampuan-keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.3 Elektronik Government (e-government)

Sistem Informasi Manajemen Satu Atap (Simtap) dapat menunjang tercapainya pelayanan yang transparan, bersih, efisien dan efektif. Selain memudahkan dikontrol, pelayanannya juga terbilang cepat. Hal ini berarti pula nuansa pemerintahan yang berkeadilan sosial secara bertahap dapat tercapai. Pemanfaatan teknologi komunikasi ini merupakan revolusi inovasi pelayanan dari manual ke pola pendekatan teknologi, di mana dampaknya dapat dilihat pada efisiensi dalam pelaksanaan kebutuhan sehari-hari. E-government, secara teoritis haruslah dipahami bukan sekedar kegiatan komputerisasi, tetapi lebih dari itu merupakan sarana komunikasi antar pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan masyarakat bisnis, dan antara sesama masyarakat. Kondisi ini mengharuskan adanya interaksi dan interkoneksi yang betul-

betul terencana dan prima. Disinilah efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas publik diperlihatkan dengan baik.

Menurut Indrajit (2015:36), masalah definisi merupakan hal yang penting, karena akan menjadi bahasa seragam para konseptor maupun praktisi yang berkepentingan dalam menyusun dan mengimplementasikan electronic government di suatu negara. Terkadang definisi yang terlalu sempit akan mengurangi atau bahkan meniadakan berbagai peluang yang ditawarkan oleh electronic government, sementara definisi yang terlalu luas dan mengambang akan menghilangkan nilai manfaat yang ditawarkan oleh electronic government. Sedangkan menurut Bank Dunia, E-Government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

Kemudian Jalma, dkk (2019) mengatakan bahwa E-Government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah yang memiliki kapabilitas untuk mengubah relasi dengan penduduk, perusahaan, dan unit lain dari entitas pemerintahan. Selanjutnya, E-government menurut Forman dalam Dwiyanto (2022:18) juga dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi digital untuk

mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan.

Disisi lain, Cahyadi (2013:4) mengatakan bahwa e-government sendiri memiliki cakupan atau ruang lingkup yang luas bukan hanya meliputi seluruh unit dalam organisasi pemerintahan, dalam konsep e-government ada lima jenis mitra kerja yang berinteraksi dengan lembaga pemerintahan melalui jaringan sistem informasi yaitu: pegawai lembaga pemerintahan, anggota masyarakat, pelaku bisnis, lembaga pemerintahan lainnya, pemasok alat-alat kantor dan sebagainya. E-government bukanlah suatu konsep yang dapat diimplementasikan begitu saja akan tetapi memerlukan perubahan dari segi Proses bisnis struktur organisasi. Hal ini disebabkan karena masing-masing organisasi memiliki keunikan dari segi struktur, core business, maupun stakeholdernya.

Menurut Zweers dan Plangue (dalam Hidayat, 2004:30-31) “e-Government berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronis oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”. Kementerian komunikasi dan informasi berpendapat bahwa electronic government adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk

keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*”.

2.4 Tujuan Elektronik Government (e-government)

E government memiliki tujuan utama yaitu menempatkan pemerintah pada posisi yang paling efisien dengan kenyamanan sebaik mungkin untuk masyarakat. Hal tersebut dapat dijangkau dengan mengaktifkannya yang lebih baik, layanan berkualitas tinggi, serta melibatkan publik dalam pengambilan keputusan pemerintahan dengan membentuk kerangka teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam keberhasilan reformasi pemerintahan yang jelas transparan dan efisien. Menurut Indrayani (2020:15), dibeberapa negara maju ada elemen yang merupakan visi e-government untuk mewujudkan pemerintahan yang efisien dengan akses internet yang transparan pelayanan pemerintahan, yaitu:

- a) Pada pengoperasian personal komputer dilengkapi secara Individual, sehingga setiap pegawai negeri dan juga di pemerintahan pusat membangun komunikasi satu sama lain untuk menghasilkan kepentingan bersama. Personal komputer individu tersebut juga terhubung ke jaringan administrasi dengan kecepatan yang tinggi yang meliputi fungsi pemerintah pusat ke kantor lokal tingkat rendah. Hal ini untuk menunjang pertukaran informasi administrasi dalam bentuk dokumen elektronik.

- b) Warga negara dan pelaku bisnis mendapatkan akses ke pemerintahan melalui portal pemerintahan yang mewakili berbagai fungsi pelayanan pemerintahan dan sumber informasi.

Dalam instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan electronic government, dikatakan bahwa pengembangan electronic government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara lain:

- a) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi untuk layanan publik dengan kualitas dan ruang lingkup yang dapat dipenuhi masyarakat secara keseluruhan, dan pemerintah daerah selalu dapat terjangkau di semua wilayah, kecuali kotamadya terbatas dengan biaya yang terjangkau.
- b) Menyelesaikan hubungan interaktif dengan dunia bisnis untuk meningkatkan pembangunan ekonomi dan mempercepat kemampuan kita untuk menangani perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c) Membangun mekanisme komunikasi dan saluran dengan lembaga nasional, dan menyediakan fasilitas dialog publik bagi pemerintah daerah untuk berpartisipasi dalam bahasa pedoman negara.

- d) Pembentukan sistem manajemen yang transparan dan efisien dan promosi transaksi dan layanan antara lembaga negara dan pemerintah daerah yang otonom.

2.5 Indikator Penerapan Elektronik Government (e-government)

Penerapan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik dapat dilakukan secara sungguh-sungguh dan diperhatikan oleh sektor publik. Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2015) mengemukakan ada tiga elemen sukses penerapan e-Government yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu : Support, Capacity, dan Value.

1) Support

Ada keinginan (niat) atau kehendak politik pegawai negeri sipil publik dan politik untuk menerapkan konsep e-government dalam praktik. Dukungan, misalnya:

- a) Sebagai salah satu kunci keberhasilan di negara ini dan misinya, kerangka kerja e-government harus diprioritaskan sebagai kunci keberhasilan keberhasilan lain.
- b) Alokasi serangkaian sumber daya (manusia, keuangan, energi, waktu, informasi, dll.) Di setiap tingkat pemerintah menciptakan konsep ini dalam alokasi kantor e-government seperti hukum dan peraturan negara yang jelas,

seperti alokasi lembaga khusus sebagai manajer utama, kompilasi sektor swasta dan aturan tanggung jawab tersebut).

- c) Sosialisasi konsep e-government secara konsisten, secara komprehensif, inklusif dan inklusif, secara khusus untuk semua birokrat dan masyarakat umum dalam berbagai kampanye simpatik.

2) Capacity

Kapasitas faktor ialah faktor kemampuan pemerintah daerah atau penguatan dalam mewujudkan impian e-government dunia nyata. Apa yang harus dimiliki pemerintah sehubungan dengan faktor ini, yaitu:

- a) Ada ketersediaan sumber daya yang cukup untuk mengimplementasikan inisiatif e-government, terutama yang terkait dengan sumber daya keuangan.
- b) Ketersediaan infrastruktur yang sesuai untuk teknologi informasi, karena kami telah menetapkan 50 persen untuk keberhasilan penerapan konsep e-government.
- c) Ketersediaan personel dengan keterampilan dan pengetahuan ahli untuk mengatasi prinsip-prinsip manfaat yang diantisipasi dari aplikasi e-government.

3) Value

Elemen pertama dan kedua adalah aspek yang diperiksa dalam hal penawaran (penyedia layanan pemerintah, dan elemen ketiga (nilai) adalah aspek yang diperiksa dalam hal persyaratan persyaratan masyarakat (sisi permintaan). Berbagai inisiatif e-

government tidak berguna jika mereka tidak mendapat manfaat dari implementasi konsep. Dalam hal ini yang menentukan apakah manfaat yang dicapai oleh keberadaan e-government bukanlah pemerintah itu sendiri, tetapi masyarakat dan orang-orang yang menarik (sisi permintaan). Pemerintah harus sangat berhati-hati dalam memilih prioritas dari jenis aplikasi e-government yang perlu memprioritaskan pembangunan untuk benar-benar memberikan nilai (manfaat) yang dapat dirasakan secara signifikan dari masyarakat.

2.6 Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas berasal dari kata "efek," dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Validitas dapat dianggap sebagai penyebab variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang direncanakan sebelumnya dapat dicapai atau dicapai dengan tujuan kata untuk proses kegiatan. Karena efisiensi kata memiliki makna yang berbeda, penggunaan penggunaan efisiensi kata tidak dapat disamakan dengan efisiensi karena menggunakan penggunaan efisiensi kata yang terkait dengan laporan efektivitas. Efisiensi mencakup definisi perbandingan biaya-ke-hasil, tetapi efektivitas secara langsung terkait dengan mencapai tujuan. Gie dikutip Riduwan (2019:205) menyatakan bahwa efektivitas berarti efek atau efek yang diinginkan dalam suatu tindakan. Semua pekerjaan yang efisien tentu berarti efektif. Akibatnya, tujuan atau hasil yang diinginkan oleh hukum dicapai secara optimal (kualitas dan angka).

Sebaliknya, efek yang diharapkan dari efek juga tercapai, dan bahkan penggunaan maksimum elemen bisnis tercapai.

Layanan publik dapat dikategorikan secara efektif ketika masyarakat menerima layanan ringan dengan prosedur yang pendek, cepat, cepat, akurat, dan memuaskan. Keberhasilan kemampuan pemerintah untuk meningkatkan area kerja peralatan layanan ditentukan oleh kemampuan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas layanan umum. Menurut Siagian (2017:27), efektivitas layanan tidak hanya dalam hal pencapaian tujuan, tetapi juga dalam hal tepat waktu dalam mencapai tujuan. Dari pendapat di atas, ditarik bahwa efektivitas terkait dengan masalah waktu. Kegiatan digambarkan efektif ketika kegiatan diselesaikan dengan sukses sesuai dengan pernyataan waktu atau dengan kata lain sesuai waktu..

Selanjutnya, menurut Mahsun (2016:182), efektivitas layanan adalah hubungan antara edisi dan tujuan yang dicapai. Memahami validitas ini pada dasarnya terkait dengan pencapaian tujuan dan tujuan politik. Kegiatan penjualan digambarkan efektif ketika proses aktivitas mencapai tujuan arahan dan tujuan akhir (dengan hati -hati). Masun menambahkan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya. Jika organisasi berhasil mencapai tujuannya, itu seharusnya telah diimplementasikan secara efektif.

Emerson (Handayaningrat, 2015:16) berarti bahwa efektivitas layanan adalah ukuran dalam arti bahwa ia mencapai tujuan atau tujuan yang diberikan. Jelas bahwa tujuan atau tujuan telah dicapai sesuai dengan apa yang sebelumnya direncanakan. Ini dianggap efektif. Jika tujuan atau tujuan tidak sesuai dengan yang ditentukan, pekerjaan dianggap tidak efektif.

Dengan meninjau konsep layanan publik di atas, layanan publik adalah upaya individu atau kelompok lembaga tertentu untuk mencapai tujuan spesifik masyarakat atau kelompok yang telah dilayani. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa efektivitas layanan peralatan adalah untuk mencapai tujuan peralatan layanan sesuai dengan peraturan yang ditentukan. Efektivitas menyoroti lebih banyak aspek dari tujuan organisasi. Untuk mengukur efektivitas layanan, dapat dilihat dari optimasi tujuan, perspektif sistematis, dan perilaku anggota dalam organisasi

2.7 Indikator Efektivitas Pelayanan Publik

Ini tidak dapat dihindari bahwa dimensi layanan publik dapat memberikan prinsip-prinsip layanan publik sehingga standar untuk efektivitas peralatan pemerintah dapat dikonfirmasi dari standar. Sedangkan kriteria efektivitas pelayanan menurut Wasistiono (2018:48) yang baik yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2) Kejelasan dan kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- (1) Prosedur/Prosedur Layanan.
- (2) persyaratan layanan, baik persyaratan teknis dan manajemen.
- (3) Unit kerja dan/atau pegawai negeri yang penuh warna dan bertanggungjawab dalam penyediaan layanan.
- (4) Rincian waktu biaya/layanan dan instruksi pembayaran.
- (5) Rencana Penerapan

3) Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4) Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib

diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipamahi oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5) Efisien

Kriteria ini mengandung arti:

- a. Persyaratan layanan terbatas pada masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan layanan yang terus memperhatikan integrasi antara persyaratan dan produk layanan yang disediakan.
- b. Kinerja berulang dalam hal prosedur non-komersial membutuhkan integritas unit pekerjaan/persyaratan otoritas pemerintah terkait lainnya.

a. Ekonomis

Standar ini berarti bahwa implementasi biaya pendidikan harus ditentukan dengan mempertimbangkan pendidikan.

- a. Nilai produk dan layanan masyarakat tidak membutuhkan terlalu banyak biaya selain adil.
- b. Bayar untuk kondisi dan kemampuan masyarakat.
- c. Ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

7) Keadilan yang merata

Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil seluruh lapisan masyarakat.

8) Ketepatan waktu

Standar ini berarti bahwa implementasi layanan masyarakat dapat diselesaikan dalam periode tertentu. Selain kriteria kualitatif yang disebutkan di atas, ini juga digunakan untuk melakukan evaluasi seperti:

- a. Jumlah warga negara/pemerintah daerah yang meminta layanan (harian, bulanan, atau setiap tahun).
- b. Perbandingan periode pertama dan berikutnya menunjukkan apakah itu peningkatan atau tidak.
- c. Durasi (hampir dihitung) dari layanan non-komersial sesuai dengan permintaan. Frekuensi keluhan dan/atau pujiyan dari penerima layanan untuk layanan yang disediakan oleh unit tenaga kerja/layanan adalah

2.8 Hubungan Elektronik Government (e-government) dengan Efektivitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang prima dapat menjadi celah terciptanya good governance. Pelayanan yang dilaksanakan dengan kebutuhan dasar bagi masyarakat tidak boleh terdapat unsur diskriminasi, berbelit, lama dan tanpa adanya kepastian waktu dalam

proses pelayanannya. Efektifitas pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan mencegah terjadinya korupsi. Untuk menciptakan citra clean and good governance dipelukan banyak sekali elemen pendukung sedangkan untuk merusak kepercayaan dan citra lembaga pemerintahan hanya diperlukan satu kesalahan saja. Kesalahan tersebut yang kemudian memunculkan pikiran negatif yang kemudian berubah menjadi kecurigaan yang berlanjut.

Dengan cita-cita mewujudkan *clean and good governance*, serta dengan adanya kemajuan teknologi yang sangat pesat, maka dibutuhkan suatu langkah-langkah politik dalam mengubah sistem kelembagaan, dengan teknologi informasi dan komunikasi, yaitu e-government, atau sering disebut sebagai e-government. E-government sendiri merupakan konsep pelayanan publik yang memudahkan akses masyarakat kepada pemerintahan dengan menggunakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintahan. Kebijakan mengenai E-government di Indonesia telah diatur dalam Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Sosiawan (2015) menyatakan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan bermacam upaya, seperti; a) efisiensi ditingkatkan; b) aktvotas inovasi ditingkatkan; c) penigkatan keikutsertaan warga; dan d) meningkatnya infrastruktur informasi secara

global. Kemudian, Irawan (2017) menyatakan bahwa dengan keberadaan e-government, ini adalah salah satu langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan efektivitas layanan publik dengan memberikan akses yang luas dan nyaman ke informasi dan memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk berpartisipasi dalam proses dan lembaga demokrasi.

2.9 Kerangka Pikir

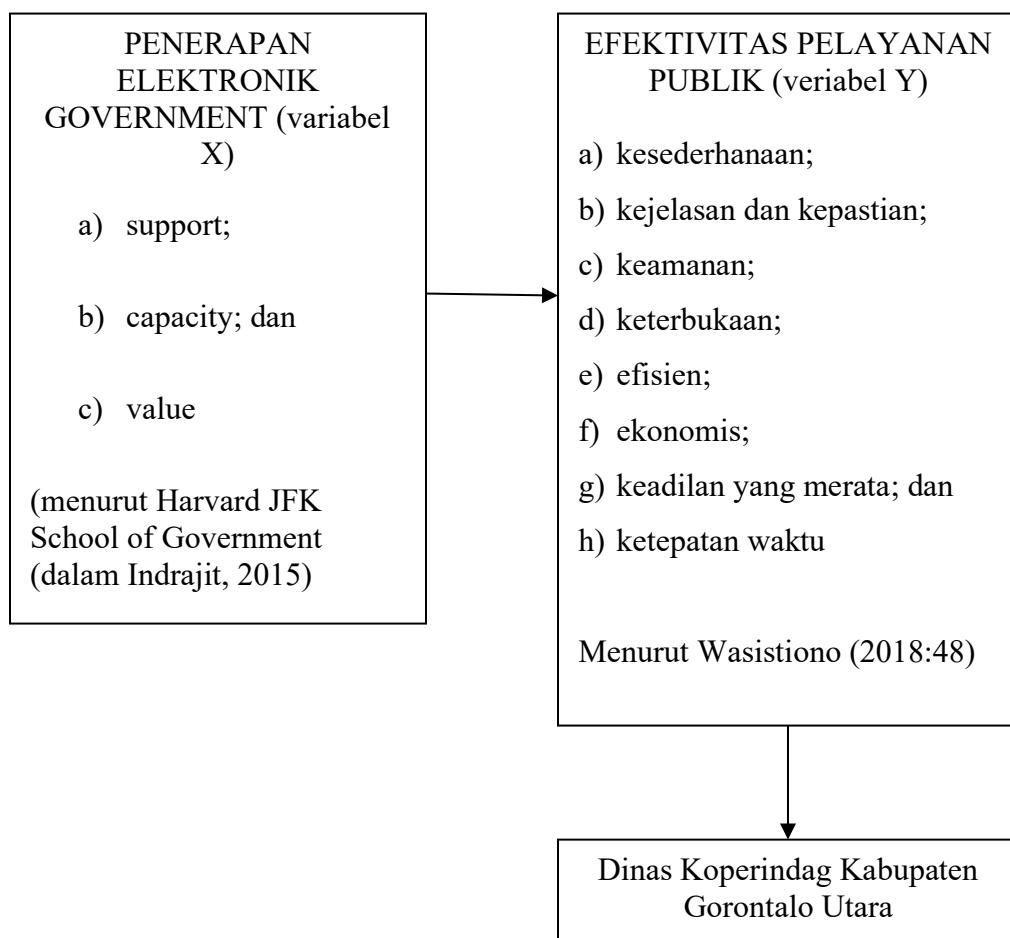
Sistem Informasi adalah sejumlah komponen yang saling berhubungan yang dapat merekam, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan - pembuatan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Efisiensi pelayanan publik dalam e-Government menyoroti bahwa pelayanan akan menjadi lebih efisien, jika birokrasi pelayanan dapat memberikan input seperti biaya dan waktu pelayanan yang lebih ringan bagi masyarakat. Di sisi lain, dari perspektif output pelayanan, idealnya birokrasi dapat menyediakan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dalam hal biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input digunakan untuk mengevaluasi seberapa mudah akses publik terhadap sistem pelayanan yang disediakan dalam e-Government.

Penelitian ini akan mengkaji penerapan elektronik government dengan indikator yang disampaikan Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2015), yakni:

- a) support; b) capacity; dan c) value.

Sedangkan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik digunakan pendapat Wasistiono (2018:48), yaitu: a) kesederhanaan; b) kejelasan dan kepastian; c) keamanan; d) keterbukaan; e) efisien; f) ekonomis; g) keadilan yang merata; dan h) ketepatan waktu. Mengacu pada penjelasan tersebut, dapat dibuat kerangka pikir dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2.1 Bagan kerangka pikir



2.10 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya melalui penelitian ilmiah (Riduwan, 2020:35). Hipotesis dalam penelitian ini yakni:

Ho: penerapan elektronik government tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara.

Ha: penerapan elektronik government berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara.

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah mengenai pengaruh penerapan elektronik government terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian direncanakan dilaksanakan kurang lebih tiga bulan.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain penelitian

Penelitian yang akan dilakukan melalui prosedur, teknik dan metode penelitian yang umumnya berlaku pada penelitian sosial. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Suryawati dalam Ridwan (2020:93) penelitian survey yang dimaksud adalah bersifat menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Menurut Sugiyono (2018:8), penelitian kuantitatif ialah metode penelitian yang digunakan pada populasi atau sampel tertentu dan pengumpulan data menggunakan kuesioner.

3.2.2. Operasionalisasi variabel

Untuk mengetahui data-data yang diperlukan dalam penelitian, terlebih dahulu perlu mengoperasikan variabel-variabel yang berkolerasi. Sesuai dengan tinjauan

pustaka dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan, maka operasional variabel dalam penelitian ini adalah seperti yang tampa ada pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Operasional variabel X

variabel	sub variabel	indikator	Skala
Penerapan elektronik government (variabel X) (menurut Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2015)	a) support;	<ul style="list-style-type: none"> • diterapkannya e-government sebagai salah satu kunci sukses dalam pelayanan publik • terdapat dukungan sumber daya (manusia, finansial, informasi) pada e-government dalam pelayanan publik • disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat 	Likert

	<p>b) capacity; dan</p> <p>c) value</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ada inisiatif terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial untuk mensukseskan e-government • tersedia infrastruktur teknologi informasi yang memadai dalam penerapan konsep e-government • tersedia sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan e-government • penerapan e-government membuat pelayanan publik menjadi cepat • penerapan e-government membuat pelayanan menjadi transparan 	
--	---	--	--

Tabel 3.2 Operasional variabel Y

variabel	sub variabel	indikator	skala
Efektivitas pelayanan publik (variabel Y) Menurut Wasistiono (2018:48)	<p>a. kesederhanaan</p> <p>b. kejelasan dan kepastian;</p> <p>c. keamanan;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • prosedur dan tata cara pelayanan diselenggarakan sangat mudah dan lancar • pelayanan yang diselenggarakan tidak berbelit-belit <ul style="list-style-type: none"> • adanya kejelasan dan kepastian mengenai persyaratan pelayanan • ada rincian biaya dan tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya • proses serta hasil pelayanan dapat memberi kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat 	Likert

	<p>d. keterbukaan;</p> <p>e. efisien;</p> <p>f. ekonomis;</p> <p>g. keadilan yang merata; dan</p> <p>h. ketepatan waktu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ada informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan secara terbuka • persyaratan pelayanan yang diberikan pegawai hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan • pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar • cakupan jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil seluruh lapisan masyarakat • pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat 	
--	---	--	--

		diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan	
--	--	---	--

Untuk pengukuran hasil penelitian, peneliti memakai metode strata berurutan dengan cara yaitu kuisioner disusun dengan menggunakan tipe Likert, dengan menyiapkan 5 pilihan yaitu selalu, sering, kadang-kadang, jarang dan tidak pernah. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti yang tampak pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Pengukuran Hasil Penelitian

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

3.2.3. Populasi dan sampel

3.2.3.1. Populasi

Nawawi (Riduwan, 2020:5) menunjukkan bahwa populasi adalah keseluruhan dari semua nilai yang mungkin, baik ukuran kuantitatif atau kualitatif dari hasil perhitungan dan karakteristik spesifik yang terkait dengan kumpulan objek lengkap. Sementara itu, Riduwan (2020:3) menyatakan bahwa populasi adalah karakteristik

keseluruhan atau unit dari hasil pengukuran yang merupakan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah 27 (ASN = 21, bukan ASN = 6).

3.2.3.2. Sampel

Sugiyono dalam Riduwan (2020:56) mengatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. karena jumlah populasi dalam penelitian ini kurang dari 100 orang, semua populasi dijadikan sampel yakni 27 orang. Dengan demikian, teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus.

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data di lapangan, khususnya data primer, dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan sebagai berikut:

- a) Kuesioner (angket), yaitu suatu daftar yang berisi rangkaian pertanyaan tertulis mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti untuk mendapatkan informasi dari para responden.
- b) Observasi, yaitu kegiatan pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap aktivitas pegawai di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara dalam bekerja dan bersikap dalam melayani masyarakat.

3.2.5. Prosedur penelitian

Untuk mendapatkan data penelitian yang dapat dipercaya, maka kuesioner sebagai alat pengumpulan data harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya.

3.2.5.1. Uji validitas

Tes validitas dilakukan dengan mengkorelasikan setiap indikasi dengan jumlah total titik untuk setiap variabel. Selanjutnya, saat menafsirkan koefisien korelasi. Untuk pengujian menggunakan rumus mentah sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n \sum X^2) - (\sum X)^2)((n \sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

X = penerapan elektronik government

Y = efektivitas pelayanan publik

n = banyaknya sampel

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai t hitung

n = jumlah responden

r = koefisien korelasi hasil r hitung

Selain itu, angka korelasi yang ditentukan menggunakan hasil perhitungan diubah menjadi nilai t-student dan dibandingkan dengan t-tabel dengan (n-2) derajat kebebasan pada tingkat signifikansi yang dipilih. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dianggap valid. Jika t-hitung kurang dari atau sama dengan nilai t-tabel, maka soal dianggap tidak valid. Sementara itu, tentukan validitas kekuatan atau kekuatan korelasi masing-masing variabel dengan menggunakan interpretasi koefisien korelasi sesuai tabel di bawah ini:

Tabel 3.4 Interpretasi koefisien korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80-1,000	Sangat kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat rendah

3.2.5.2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran relatif konsisten bila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Uji reliabilitas dalam

penelitian ini digunakan teknik *alfa cronbach (a)* dilakukan untuk jenis data interval yang telah memiliki tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel $\geq 0,60$ atau 60%. Rumus yang digunakan yaitu rumus alfa cronbach (a), yaitu:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum a^2}{\alpha 1^2} \right)$$

Dimana :

a = reliabilitas intrument

K = banyaknya pertanyaan

$\sum a^2$ = jumlah pertanyaan

$A1^2$ = total varians

3.2.6. Teknik Analisis Data

3.2.6.1. Rancangan uji hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh penerapan elektronik government terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara, pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi sederhana.

3.2.6.2. Pengujian hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian, dalam penelitian ini digunakan metode analisis deskriptif-kuantitatif, dimana data yang dikumpulkan dari responden, khususnya dari kuesioner, dideskripsikan dan dituangkan ke dalam tabel frekuensi dan persentase. Selanjutnya, untuk menguji pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduwan, 2020:145) dengan formulasi sebagai berikut:

Persamaan regresi :

$$\hat{Y} = a + b X$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

X = penerapan elektronik government

Y = efektivitas pelayanan publik

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai sebagai penentu ramalan yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Sedangkan untuk mengetahui derajat/besarnya hubungan antara variabel X dengan variabel Y, digunakan korelasi pearson product moment dalam Riduwan (2020:136) dengan taraf kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{((n \sum X^2) - (\sum X)^2) \cdot ((n \sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

n = jumlah responden

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Visi dan misi

Visi:

Visi Pemerintah Gorontalo Utara sebagai Daerah yang Tangguh, Maju, Mandiri, Berpendidikan, sejahtera dan Berkeadilan.

Misi:

1. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Memperbaiki Kualitas Lingkungan Hidup
3. Membangun Infrastruktur dan Perekonomian Yang Kuat
4. Menciptakan masyarakat yang demokratis
5. Menghapus kemiskinan dan ketertinggalan wilayah

4.1.2. Tugas pokok dan fungsi

Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah yang selanjutnya disebut Dinas adalah perangkat Daerah yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.

1. KEPALA DINAS

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah dalam bidang perdagangan, perindustrian, koperasi dan usaha kecil menengah yang berada dibawah tanggung jawab Bupati/

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud maka Kepala Dinas mempunyai fungsi sebagai berikut:..

- a) merumuskan kebijakan teknis operasional dinas perdagangan, perindustrian, koperasi dan usaha kecil menengah secara menyeluruh sebagai pedoman pelaksanaan tugas unit pada dinas perdagangan, perindustrian, koperasi dan usaha kecil menengah,
- b) melakukan koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan dibidang perdagangan, perindustrian, koperasi dan usaha kecil menengah,
- c) mengawasi pelaksanaan tugas dilingkungan dinas perdagangan, perindustrian, koperasi dan usaha kecil menengah,
- d) membina pelaksaaan kegiatan dinas perdagangan, perindustrian, koperasi dan usaha kecil menengah secara menyeluruh untuk kelancaran tugas masing-masing bidang,
- e) mendistribusikan tugas sesuai bidang masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas masing-masing bidang,

- f) menyelenggarakan fungsi operasional kebijakan pembinaan dan pengembangan perdagangan, perindustrian, koperasi dan usaha kecil menengah sesuai undang-undang di bidang perdagangan, perindustrian, koperasi dan usaha kecil menengah,
- g) mengawasi seluruh kegiatan secara terpadu untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas,
- h) mengkonsultasikan pelaksanaan tugas kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk yang lebih lanjut,
- i) mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan unit terkait melalui rapat koordinasi untuk penyatuan pendapat,
- j) melaporkan pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi, dan
- k) melakukan tugas pembantuan dan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

2. SEKRETARIAT

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas serta pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas. Sekretariat dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

- a) koordinasi kegiatan Dinas,
- b) koordinasi dan penyusunan rencana dan program Dinas,

- c) pembinaan dan pemberian layanan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, sumber daya aparatur, keuangan, kerumahtanggaan, arsip dan dokumentasi Dinas,
- d) pembinaan dan penyeleggaraan organisasi dan tatalaksana, kerja sama, dan hubungan masyarakat,
- e) penyelenggaraan pengelolaan barang milik/ kekayaan Daerah, dan
- f) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

3. BIDANG PERDAGANGAN

Bidang perdagangan mempunyai tugas merumuskan, mengkoordinasikan, melaksanakan, membina, memfasilitasi, memonitoring, menganalisis dan mengevaluasi penyelenggaraan kegiatan dibidang perdagangan. Bidang perdagangan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

- a) membuat program kerja dibidang berdasarkan rencana kerja masingmasing seksi,
- b) mengatur, mendistribusikan dan mengordinasikan pelaksanaan tugas bawahan,
- c) memberi petunjuk, bimbingan teknis dan pengawasan bawahan,
- d) memeriksa hasil kerja bawahan,
- e) merumuskan kebijakan teknis pembinaan, pengembangan dan pengawasan usaha perdagangan,
- f) melaksanakan pembinaan, pengembangan dan pengawasan perdagangan,

- g) melaksanakan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan izin / pendaftaran jasa bisnis dan jasa distribusi,
- h) melaksanakan pengawasan terhadap barang yang beredar serta jasa,
- i) melaksanakan penataan, pembinaan dan pengawasan sarana perdagangan, j
- j) melaksanakan pembinaan dan pengawasan serta penerbitan izin pasar modern, pasar tradisional, gudang, toko, agen, distributor dan pengecer,
- k) melaksanakan stabilisasi harga kebutuhan pokok dan barang penting
- l) melaksanakan pembinaan dan pengawasan serta pemberian izin perdagangan barang kategori dalam pengawasan berdasarkan kewenangan,
- m) melaksanakan dan melaporkan sistem informasi potensi sektor perdagangan,
- n) memfasilitasi dan membantu mengoperasikan badan penyelesaian sengketa konsumen,
- o) melaksanakan pelayanan dan penanganan sengketa konsumen,
- p) menginventarisir permasalahan - permasalahan dan mengumpulkan data/ bahan pemecahan masalah sesuai dengan bidang tugas,
- q) membuat laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi,
- r) melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya, dan

- s) melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

4. BIDANG PERINDUSTRIAN

Bidang Perindustrian mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan bidang perindustrian dalam rangka perencanaan pembangunan industri, perizinan industri, pengembangan informasi, fasilitasi sarana industri mikro kecil dan menengah, pembinaan, pembimbingan, penyuluhan dan pengawasan pelaku industri kecil dan menengah agar industri tangguh dan memiliki daya saing tinggi.

Bidang Perindustrian dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

- a) menyusun dan merumuskan kebijakan teknis pembinaan, pengembangan, sarana dan fasilitasi industri
- b) membuat program kerja di bidang berdasarkan rencana kerja masing-masing seksi,
- c) merumuskan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pengelolaan dan pengembangan kawasan industri dan penyelenggaraan kemitraan industri kecil, menengah dan besar dan sektor lainnya,
- d) mengawasi pelaksanaan penerapan standar nasional indonesia (SNI) barang dan jasa industri,
- e) melaksanakan pembinaan, pengendalian persaingan usaha serta legalisasi produk industri,
- f) melaksanakan perlindungan hak intelektual dibidang industri,

- g) melakukan pengawasan proteksi terhadap produk lokal industri,
- h) mengawasi pengelolaan sumber daya penerimaan pendapatan asli daerah di bidang industri,
- i) memberikan perlindungan kepastian berusaha terhadap usaha industri, menyusun rencana jangka panjang pembangunan industri,
- j) menetapkan bidang usaha industri prioritas,
- k) melaksanakan upaya pengembangan industri sesuai dengan tata ruang kawasan industri kabupaten
- l) mengkordinasikan penyediaan sarana dan prasarana industri,
- m) melaksanakan pembinaan terhadap kelembagaan asosiasi industri,
- n) melaksanakan pengawasan dan pembinaan usaha industri dalam rangka pencegahan pencemaran lingkungan, penyusunan rencana kebijakan pembinaan dan pengembangan industri: pengawasan dan pengendalian di bidang industri,
- o) menginventarisir permasalahan-permasalahan dan mengumpulkan data/bahan pemecahan masalah sesuai dengan bidang tugas,
- p) membuat laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi,
- q) mengatur, mendistribusikan dan mengkordinasikan pelaksanaan tugas bawahan,
- r) memberi petunjuk, bimbingan teknis dan pengawasan bawahan,

- s) memeriksa hasil kerja bawahan, melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya, dan
- t) melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

5. BIDANG KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH

Bidang Koperasi dan Usaha Kecil Menengah mempunyai tugas pokok melaksanakan kebijakan pengembangan, pemberdayaan, penguatan kelembagaan, kemitraan dan pengawasan usaha koperasi dan Usaha Kecil menengah.

Bidang Bidang Koperasi dan Usaha Kecil Menengah dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

- a) menyusun rencana Bidang Usaha Koperasi dan usaha kecil menengah sesuai dengan rencana kerja Dinas,
- b) melaksanakan kebijakan teknis pembangunan dan pengembangan usaha koperasi dan usaha kecil menengah,
- c) melaksanakan pemberdayaan dan bimbingan usaha koperasi dan usaha kecil menengah,
- d) melaksanakan fasilitasi pengembangan koperasi dan usaha kecil menengah,
- e) melakukan penelitian dan pengkajian potensi daerah untuk pengembangan koperasi dan usaha kecil menengah daerah,

- f) melakukan pengkajian, penelitian, pengawasan dan evaluasi kebijakan untuk pengembangan koperasi dan usaha kecil menengah daerah,
- g) menyusun rumusan bahan hubungan kerjasama koperasi baik hubungan antara kabupaten, provinsi, swasta maupun dengan pihak lainnya,
- h) memberikan informasi proses perizinan dan fasilitasi pembukaan kantor cabang koperasi,
- i) melaksanakan rencana dan program bahan perumusan dan penjabaran kebijakan teknis usaha koperasi dan usaha kecil menengah,
- j) melaksanakan bimbingan teknis manajemen usaha koperasi usaha kecil menengah,
- k) melaksanakan fasilitasi perkuatan permodalan koperasi dan usaha kecil menengah,
- l) melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pengembangan usaha koperasi dan usaha kecil menengah,
- m) melaksanakan monitoring dan evaluasi kebijakan teknis bidang usaha koperasi dan usaha kecil menengah,
- n) mengkoordinasikan bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung,
- o) menilai hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier,
- p) melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya, dan

- q) melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

4.2. Hasil Penelitian

Untuk meyakini bahwa instrumen atau kuesioner yang valid dan andal, maka kuesioner tersebut sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data objektif. Berikut hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

Ukuran atau survei yang valid dan andal harus diuji untuk validitas dan reliabilitas sebelum digunakan, sehingga data objektif dihasilkan saat digunakan. Di bawah ini akan ditampilkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian

4.2.1 Hasil uji validitas

Dalam pengujian validitas, kuesioner diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, maka uji validitas menggunakan korelasi product moment. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai r hitung $>$ r tabel.

Tabel 4.1 Hasil uji validitas penerapan elektronik government terhadap efektivitas pelayanan public

Variabel	Jumlah Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keputusan
Penerapan Elektronik Government	1	0,881	0,396	Valid
	2	0,874	0,396	
	3	0,875	0,396	
	4	0,896	0,396	
	5	0,866	0,396	
	6	0,868	0,396	
	7	0,851	0,396	
	8	0,888	0,396	
Efektivitas Pelayanan Publik)	1	0,733	0,396	Valid
	2	0,748	0,396	
	3	0,794	0,396	
	4	0,902	0,396	
	5	0,834	0,396	
	6	0,848	0,396	
	7	0,855	0,396	
	8	0,871	0,396	
	9	0,856	0,396	
	10	0,870	0,396	

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa untuk penerapan elektronik government yang terdiri atas delapan pertanyaan, dan efektivitas pelayanan publik yang terdiri atas sepuluh pertanyaan, semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, sehingga disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan diputuskan valid.

4.2.2. Hasil uji reliabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode cronbach's alpha, dengan ketentuan nilai cronbach's alpha harus lebih besar dari nilai standar reliabilitas yakni 0,60. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2. Uji reliabilitas penerapan elektronik government

cronbach's alpha	jumlah pertanyaan
0.967	8

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa hasil pengujian penerapan elektronik government melalui metode cronbach's alpha, didapat nilai sebesar 0,967. Nilai ini lebih besar dari 0,60, yang berarti semua pertanyaan penerapan elektronik government dikatakan reliabel.

Tabel 4.3. Uji reliabilitas efektivitas pelayanan publik

cronbach's alpha	jumlah pertanyaan
0.962	10

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa hasil pengujian efektivitas pelayanan publik melalui metode cronbach's alpha, didapat nilai sebesar 0,962. Nilai ini lebih

besar dari 0,60, yang berarti semua pertanyaan efektivitas pelayanan publik dikatakan reliabel.

4.3. Analisis Deskriptif

Penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh penerapan elektronik government berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara. Untuk mengetahui penerapan elektronik government dan efektivitas pelayanan publik, maka dapat dilihat berdasarkan frekuensi jawaban responden.

4.3.1. Penerapan elektronik government

Untuk mengukur variabel penerapan elektronik government, peneliti memberi delapan pertanyaan kepada responden sebanyak 27 orang, dan telah dijawab yang dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.4 Tanggapan responden tentang diterapkannya e-government sebagai salah satu kunci sukses dalam pelayanan public

Pertanyaan 1			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	7	25.9
B	Sering	6	22.2
C	Kadang-kadang	11	40.7
D	Jarang	3	11.1

E	Tidak pernah	0	0
	Total	27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel 4.4 menunjukkan tanggapan responden tentang diterapkannya e-government sebagai salah satu kunci sukses dalam pelayanan publik, sebanyak 7 orang (25,9%) menyatakan selalu, 6 orang (22,2%) menyatakan sering, 11 orang (40,7%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (11,1%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa diterapkannya e-government sebagai salah satu kunci kadang-kadang sukses dalam pelayanan publik.

Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang terdapat dukungan sumber daya (manusia, finansial, informasi) pada e-government dalam pelayanan public

Pertanyaan 2			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	5	18.5
B	Sering	9	33.3
C	Kadang-kadang	8	29.6
D	Jarang	5	18.5
E	Tidak pernah	0	0
	Total	27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang dukungan sumber daya (manusia, finansial, informasi) pada e-government dalam pelayanan publik, sebanyak 5 orang (18,5%) menyatakan selalu, 9 orang (33,3%) menyatakan sering, 8 orang (29,6%) menyatakan kadang-kadang, dan 5 orang (18,5%) menyatakan jarang.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sering ada dukungan sumber daya (manusia, finansial, informasi) pada e-government dalam pelayanan publik.

Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan Masyarakat

Pertanyaan 3			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	5	18.5
B	Sering	9	33.3
C	Kadang-kadang	10	37.0
D	Jarang	3	11.1
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat, sebanyak 5 orang (18,5%) menyatakan selalu, 9 orang (33,3%) menyatakan sering, 10 orang (37,0%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (11,1%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa masih kadang-kadang disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat.

Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang ada inisiatif terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial untuk mensukseskan e-government

Pertanyaan 4			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	2	7.4
B	Sering	12	44.4
C	Kadang-kadang	9	33.3
D	Jarang	4	14.8
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang ada inisiatif terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial untuk mensukseskan e-government, sebanyak 2 orang (7,4%) menyatakan selalu, 12 orang (44,1%) menyatakan sering, 9 orang (33,1%) menyatakan kadang-kadang, dan 4 orang (14,8%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sering ada inisiatif terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial untuk mensukseskan e-government.

Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang tersedia infrastruktur teknologi informasi yang memadai dalam penerapan konsep e-government

Pertanyaan 5			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	5	18.5
B	Sering	9	33.3
C	Kadang-kadang	8	29.6

D	Jarang	5	18,5
E	Tidak pernah	0	0
	Total	27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang tersedia infrastruktur teknologi informasi yang memadai dalam penerapan konsep e-government, sebanyak 5 orang (18,5%) menyatakan selalu, 9 orang (33,3%) menyatakan sering, 8 orang (29,6%) menyatakan kadang-kadang, dan 5 orang (18,5%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sering tersedia infrastruktur teknologi informasi yang memadai dalam penerapan konsep e-government, tetapi masih banyak responden yang mengatakan kadang-kadang.

Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang tersedia sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan e-government

Pertanyaan 6			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	4	14.8
B	Sering	9	33.3
C	Kadang-kadang	13	48.1
D	Jarang	1	3.7
E	Tidak pernah	0	0
	Total	27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang tersedia sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan e-government, sebanyak 4 orang (14,8%) menyatakan selalu, 9 orang (33,3%)

menyatakan sering, 13 orang (48,1%) menyatakan kadang-kadang, dan 1 orang (3,7%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kadang-kadang tersedia sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan e-government.

Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang penerapan e-government membuat pelayanan publik menjadi cepat

Pertanyaan 7			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	4	14.8
B	Sering	11	40.7
C	Kadang-kadang	9	33.3
D	Jarang	3	11.1
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang penerapan e-government membuat pelayanan publik menjadi cepat, sebanyak 4 orang (14,8%) menyatakan selalu, 11 orang (40,7%) menyatakan sering, 9 orang (33,3%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (11,1%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penerapan e-government sering membuat pelayanan publik menjadi cepat.

Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang penerapan e-government membuat pelayanan menjadi transparan

Pertanyaan 8			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	6	22.2
B	Sering	8	29.6
C	Kadang-kadang	7	25.9
D	Jarang	6	22.2
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang penerapan e-government membuat pelayanan menjadi transparan, sebanyak 6 orang (22,2%) menyatakan selalu, 8 orang (29,6%) menyatakan sering, 7 orang (25,9%) menyatakan kadang-kadang, dan 6 orang (22,2%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penerapan e-government sering membuat pelayanan menjadi transparan.

4.3.2. Efektivitas pelayanan publik

Untuk mengukur variabel efektivitas pelayanan publik, peneliti memberi srpuluh pertanyaan kepada responden sebanyak 27 orang, dan telah dijawab yang dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang prosedur dan tata cara pelayanan diselenggarakan sangat mudah dan lancar

Pertanyaan 1			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	5	18.5
B	Sering	11	40.7
C	Kadang-kadang	11	40.7
D	Jarang	0	0
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel 4.12 menunjukkan tanggapan responden tentang prosedur dan tata cara pelayanan diselenggarakan sangat mudah dan lancar, sebanyak 5 orang (18,5%) menyatakan selalu, 11 orang (40,7%) menyatakan sering, dan 11 orang (40,7%) menyatakan kadang-kadang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa prosedur dan tata cara pelayanan sering diselenggarakan sangat mudah dan lancar, namun masih cukup besar responden yang mengatakan kadang-kadang.

Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang pelayanan yang diselenggarakan tidak berbelit-belit

Pertanyaan 2			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	6	22.2
B	Sering	13	48.1
C	Kadang-kadang	8	29.6
D	Jarang	0	0
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang pelayanan yang diselenggarakan tidak berbelit-belit, sebanyak 6 orang (22,2%) menyatakan selalu, 13 orang (48,1%) menyatakan sering, dan 8 orang (29,6%) menyatakan kadang-kadang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diselenggarakan sering tidak berbelit-belit.

Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang adanya kejelasan dan kepastian mengenai persyaratan pelayanan

Pertanyaan 3			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	5	18.5
B	Sering	15	55.6
C	Kadang-kadang	6	22.2
D	Jarang	1	3.7
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang adanya kejelasan dan kepastian mengenai persyaratan pelayanan, sebanyak 5 orang (18,5%) menyatakan selalu, 15 orang (55,6%) menyatakan sering, 6 orang (22,1%) menyatakan kadang-kadang, dan 1 orang (3,7%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sering ada kejelasan dan kepastian mengenai persyaratan pelayanan.

Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang ada rincian biaya dan tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya

Pertanyaan 4			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	9	33.3
B	Sering	7	25.9
C	Kadang-kadang	10	37.0
D	Jarang	1	3.7
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang ada rincian biaya dan tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, sebanyak 9 orang (33,3%) menyatakan selalu, 7 orang (29,5%) menyatakan sering, 10 orang (37,0%) menyatakan kadang-kadang, dan 1 orang (3,7%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kadang-kadang ada rincian biaya dan tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.

Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang proses serta hasil pelayanan dapat memberi kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi Masyarakat

Pertanyaan 5			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	6	22.2
B	Sering	11	40.7
C	Kadang-kadang	10	37.0
D	Jarang	0	0

E	Tidak pernah	0	0
	Total	27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang proses serta hasil pelayanan dapat memberi kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat, sebanyak 6 orang (22,2%) menyatakan selalu, 11 orang (40,7%) menyatakan sering, dan 10 orang (37,0%) menyatakan kadang-kadang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa proses serta hasil pelayanan sering dapat memberi kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat, namun masih cukup besar responden yang mengatakan kadang-kadang.

Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang ada informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan secara terbuka

Pertanyaan 6			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	5	18.5
B	Sering	11	40.7
C	Kadang-kadang	9	33.3
D	Jarang	2	7.4
E	Tidak pernah	0	0
	Total	27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang ada informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan secara terbuka, sebanyak 5 orang (18,5%) menyatakan selalu, 11 orang (40,7%) menyatakan sering, 9 orang

(33,3%) menyatakan kadang-kadang, dan 2 orang (7,4%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sering ada informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan secara terbuka.

Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang persyaratan pelayanan yang diberikan pegawai hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan

Pertanyaan 7			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	4	14.8
B	Sering	14	51.9
C	Kadang-kadang	6	22.2
D	Jarang	3	11.1
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang persyaratan pelayanan yang diberikan pegawai hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, sebanyak 4 orang (14,8%) menyatakan selalu, 14 orang (51,9%) menyatakan sering, 6 orang (22,1%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (11,1%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa persyaratan pelayanan yang diberikan pegawai sering hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.

Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar

Pertanyaan 8			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	4	14.8
B	Sering	14	51.9
C	Kadang-kadang	6	22.2
D	Jarang	3	11.1
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar, sebanyak 4 orang (14,8%) menyatakan selalu, 14 orang (51,9%) menyatakan sering, 6 orang (22,2%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (11,1%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pengenaan biaya pelayanan sering ditetapkan secara wajar.

Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang cakupan jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil seluruh lapisan Masyarakat

Pertanyaan 9			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	6	22.2
B	Sering	12	44.4
C	Kadang-kadang	6	22.2
D	Jarang	3	11.1
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang cakupan jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil seluruh lapisan masyarakat, sebanyak 6 orang (22,1%) menyatakan selalu, 12 orang (44,4%) menyatakan sering, 6 orang (22,2%) menyatakan kadang-kadang, dan 3 orang (11,1%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa cakupan jangkauan pelayanan sering diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil seluruh lapisan masyarakat.

Tabel 4.21 Tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan

Pertanyaan 10			
Pilihan	Jawaban	Frekuensi (F)	Persen (%)
A	Selalu	4	14.8
B	Sering	13	48.1
C	Kadang-kadang	8	29.6
D	Jarang	2	7.4
E	Tidak pernah	0	0
Total		27	100%

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan, sebanyak 4 orang (14,8%) menyatakan selalu, 11 orang (40,7%) menyatakan sering, 8 orang (29,6%) menyatakan kadang-kadang, dan 2 orang (7,4%) menyatakan jarang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat sering dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan.

4.4. Hasil Uji Statistik

Dalam penelitian, uji statistik dilakukan dengan bantuan program SPSS. Uji statistik dilakukan untuk mengetahui besarnya nilai korelasi atau hubungan antara variabel X (penerapan elektronik government) terhadap variabel Y (efektivitas pelayanan publik), nilai besarnya pengaruh, persamaan struktural, hasil uji hipotesis.

Berdasarkan hasil uji dengan metode regresi sederhana, dapat diketahui besarnya nilai korelasi atau hubungan dan besarnya nilai pengaruh antara antara variabel X (penerapan elektronik government) terhadap variabel Y (efektivitas pelayanan publik), yang dapat dilihat pada tabel summary.

Tabel 4.22 Model summary variabel X (penerapan elektronik government) terhadap variabel Y (efektivitas pelayanan publik)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.871 ^a	.759	.749	3.63243	2.295

Sumber: Kuesioner tahun 2025

Hasil perhitungan yang dapat dilihat pada tabel 4.22, dapat diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara penerapan elektronik government (variabel X) dengan efektivitas pelayanan publik (variabel Y) adalah $r = 0,871$, dengan $r^2 = 0,759$ atau 75,9%, maka dapat diterjemahkan bahwa 75,9% efektivitas pelayanan publik (variabel Y) di Dinas Koperindag dapat diterangkan oleh penerapan elektronik government (variabel X). Dengan demikian, apabila penerapan elektronik government (variabel X) ditingkatkan kualitasnya, maka setiap unit kenaikan akan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik (variabel Y), sebesar 0,759 atau 75,9%.

Setelah melakukan uji analisis regresi terhadap dua variabel penelitian, yaitu penerapan elektronik government terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara, melalui uji regresi sederhana didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.23 Koefisien penerapan elektronik government terhadap efektivitas pelayanan public

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.844	3.020		3.922	.001
Penerapan Elektronik Government (variabel X)	.916	.103	.871	8.864	.000

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y)

Berdasarkan perhitungan koefisien pada tabel 4.23 dapat dibuat persamaan struktural regresi sederhana, yaitu:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\hat{Y} = 11,844 + 0,916 \cdot X$$

Persamaan struktural ini mengandung arti bahwa, jika tidak ada kenaikan nilai dari nilai penerapan elektronik government (variabel X), maka nilai efektivitas pelayanan publik (variabel Y) adalah 11,844. Koefisien regresi sebesar 0,916

menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai penerapan elektronik government (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,916.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel efektivitas pelayanan publik (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari penerapan elektronik government (variabel X) terhadap efektivitas pelayanan publik (variabel Y) dapat dilihat pada:

Hipotesis.

Ho: penerapan elektronik government tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara.

Ha: penerapan elektronik government berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara.

Terlihat bahwa kolom *Sig* (signifikansi) pada tabel 4.23, ternyata nilai probabilitas $Sig = 0,000$ lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$, maka diputuskan Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa: Ha: penerapan elektronik government berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara.

4.5. Pembahasan Hasil Penelitian

Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo Utara, salah satunya yakni Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan. Salah satu yang ditempuh oleh Dinas Koperindag ialah penggunaan teknologi informasi berupa elektronik government (e-government). Langkah ini ditempuh oleh Dinas Koperindag untuk lebih mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, dan juga sebagai upaya untuk menekan korupsi dalam pelayanan publik, karena melalui program elektronik government, transaksi pelayanan publik dapat dilakukan melalui online dan berhubungan langsung dengan aparatur dinas. Nurnawati (2019:26) mengatakan bahwa E-government diproyeksikan untuk meningkatkan pelayanan publik, baik dari segi kualitas maupun efisiensi. Penggunaan layanan online tampaknya tidak berdampak signifikan terhadap cara lembaga publik dilayani. Namun, hal ini sebagian besar disebabkan oleh tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah.

Elektronik government yang digunakan oleh Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi melalui penyediaan akses untuk warga masyarakat kepada jasa-jasa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Selain itu, akses dari masyarakat ke sumber-sumber yang dimiliki pemerintah untuk meningkatkan keluhan masyarakat dan untuk menangani keluhan dari masyarakat memberikan persamaan kualitas layanan yang

diperoleh dari semua yang membutuhkan layanan Dinas Koperindag di Gorontalo Utara. Elektronik government adalah pengembangan baru untuk meningkatkan layanan publik berdasarkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, dan layanan publik lebih transparan, lebih efektif, efisien dan akuntabel, serta pada akhirnya akan menciptakan layanan pemerintah yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Gorontalo Utara.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak dalam rangka mewujudkan kepemerintahan yang baik, dan ini adalah merupakan kunci keberhasilan, sehingga menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat pada pemerintahannya. Tuntutan untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik selama beberapa tahun belakangan ini, sangat gencar disampaikan oleh masyarakat, sehingga tidak salah jika pemerintah kemudian melaksanakan berbagai langkah strategis untuk mewujudkan hal tersebut. Salah satu langkah strategis yang dimaksud adalah melalui penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dan dapat memuaskan masyarakat sebagai target group dari pelayanan publik, dengan menerapkan elektronik government. Namun, langkah ini masih menghadapi banyak hambatan dalam pelaksanaan, sebagaimana dikatakan

Ramdani (2018) bahwa tujuan sistem e-government untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah masih jauh. Beradaptasi dengan teknologi baru dan merampingkan struktur organisasi adalah tujuan utama dari implementasi. Faktor multidimensi sangat mempengaruhi reformasi pelayanan publik di Indonesia.

Menurut Dwipayana (2017:10), implementasi pemerintah yang sangat baik merupakan kebutuhan mutlak bagi mayoritas rakyat untuk menciptakan lebih banyak sistem pemerintah politik untuk kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip -prinsip demokrasi. Ini juga bisa menjadi faktor pendorong dalam mencapai pemerintahan politik. Ini untuk menyerukan implementasi pengembangan dan implementasi birokrasi sipil menjadi transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan sumur rakyat. Menurut Garcia dari Irawan dan Hidayat (2021:10), e-Government tidak hanya berurusan dengan masalah efisiensi biaya dan penyempurnaan teknologi, tetapi juga terkait erat dengan pengetahuan tentang nilai yang mencerminkan kontrol pemerintah yang sangat baik, seperti transparansi, keterbukaan, pedoman, pedoman, kualitas partisipasi masyarakat, dan peningkatan keikutsertaan masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator penerapan elektronik government oleh Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara yang mendapat respon negatif responden, yakni e-government belum maksimal berfungsi salah satu kunci sukses dalam pelayanan publik; dukungan sumber daya (manusia,

finansial, informasi) pada e-government dalam pelayanan publik juga belum maksimal; sosialisasi konsep e-government belum merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat; kurang tersedia infrastruktur teknologi informasi yang memadai dalam penerapan konsep e-government; serta kurang tersedia sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan e-government. Indikator yang mendapat penilaian negatif responden tersebut, tentunya harus menjadi perhatian Kepala Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara, untuk dicarikan jalan keluar atau solusi terbaik, agar penerapan elektronik government bisa maksimal dilaksanakan.

Beberapa kelemahan tersebut dalam penerapan elektronik government, juga ditemukan di beberapa daerah yang menerapkan elektronik government, sebagaimana dikatakan oleh Sosiawan (2015) telah menunjukkan bahwa implementasi e-gov masih di tengah dan masih jauh di bawah standar yang ideal dan diinginkan. Kelemahan ideal tidak hanya dalam konteks lokal, tetapi juga dalam konteks global. Keberhasilan kuantitatif menunjukkan kemajuan yang cukup besar, tetapi dalam hal kualitas karena cacat di sektor SDM, infrastruktur dan peraturan tidak cukup. Oleh karena itu, konsep dan strategi untuk mengimplementasikan EGOV perlu ditingkatkan dari berbagai aspek. Peraturan dan standar untuk pengembangan e-gov harus diimplementasikan sehingga penyelenggara tidak memberikan definisi dan pentingnya e-gov itu sendiri,

yaitu pemerintah daerah. Hal yang sama juga disampaikan oleh Rizky, dkk (2025) penerapan E-Government masih menghadapi berbagai tantangan. Infrastruktur teknologi yang belum merata, terutama di daerah terpencil, menjadi salah satu hambatan utama. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan di bidang teknologi informasi juga memperlambat proses digitalisasi layanan publik. Masalah lain yang tak kalah penting adalah isu keamanan dan privasi data, yang seringkali menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat. Namun, disisi lain berdasarkan hasil penelitian Rizky, dkk (2025), menyimpulkan bahwa E-Government memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi digital dalam sistem pemerintahan. E-Government mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik. Keberhasilan implementasi di Kota Denpasar dan Pare-Pare menjadi bukti nyata bagaimana inovasi ini dapat memperbaiki kualitas layanan secara signifikan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa walaupun dalam penerapan elektronik government masih banyak menemui hambatan, namun penerapannya dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara. Namun, e-government tidak berarti mengganti peran pemerintah dalam berurusan dengan masyarakat. Dengan konsep e-government,

masyarakat dapat berlanjut berhubungan dengan proses pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan dari instansi terkait, atau melalui email.

Jadi, electronic government sesuai dengan fungsinya adalah penggunaan teknologi informasi untuk dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak swasta, pemerintah dengan masyarakat umum serta antar instansi pemerintah yang terkait lainnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

Penerapan elektronik government berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,759 atau 75,9%. Hal ini berarti 75,9% efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag dapat diterangkan oleh penerapan elektronik government. Dengan demikian, apabila penerapan elektronik government (variabel X) ditingkatkan kualitasnya, maka setiap unit kenaikan akan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik sebesar 0,759 atau 75,9%. Dari hasil penelitian juga diketahui beberapa indikator penerapan elektronik government yang masih mendapat respon negatif, yakni dukungan sumber daya, seperti manusia, finansial, informasi belum maksimal; di samping itu, sosialisasi konsep e-government belum merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat; masih kurang tersedia infrastruktur teknologi informasi yang memadai; serta kurang tersedia sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan e-government.

5.2. Saran

Ada beberapa saran yang dapat diberikan, yakni:

1. Kepala Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo harus tetap berupaya mengoptimalkan penerapan elektronik government, karena walaupun masih banyak hambatan yang dihadapi, namun dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, terutama sekali dapat menekan pungutan liar yang biasa dilakukan oleh oknum pegawai.
2. Kepala Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo hendaknya memberikan pendidikan teknis tentang teknologi informasi kepada pegawai Dinas Koperindag yang bertugas pada penerapan elektronik government, agar para pegawai dapat memahami secara menyeluruh pemanfaatan elektronik government. Di samping itu, kepala dinas juga harus menekankan kepada pegawai bahwa keberhasilan penerapan elektronik government bukan tergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi bergantung pada kemampuan pegawai yang menangani elektronik government.

DAFTAR PUSTAKA

- Bazarah, Jamil, dkk. 2021. Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Dedikasi*, Volume 22, No. 2 Desember 2021.
- Cahyadi, A. 2013. E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *The Winners*, 4(1), hal 4
- Dwipayana, A. 2017. *Membangun Good Governance*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Dwiyanto, A. 2021. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. UGM Press. 18-19. Yogyakarta.
- Gultom, Deby Novalia, dkk. 2024. Analisis Efisiensi dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 10, No. 1 / 2024.
- Habibullah, A. 2020. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. 23(c), 187–195.
- Handayaningrat, Soewarno. 2015. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Gunung Agung. Jakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2015. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi, Yogyakarta.
- Indrayani, E. 2020. E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia. Solok: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendekia. Hal 15.
- Irawan, B. 2017. Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Irawan, Bambang, dan Hidayat, Muhammad Nizar. 2021. E-government: Konsep, Asensi dan Studi Kasus. Mulawarman University Press. Samarinda.

- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. 2019. E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabukabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1),24. <https://doi.org/https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Kanedi, Indra, dkk. 2017. Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocade*, Vol. IV, Nomor 1 Februari 2017.
- Layaman, dan Hartati, Suci. 2022. Studi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah. Cirebon.
- Mahsun, Mohamad. 2016. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. BPFE. Yogyakarta.
- Moenir, A.S. 2020. Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian. Gunung Agung. Jakarta.
- Nurnawati, E. 2019. Kinerja Sumber Daya Aparatur melalui Penerapan EGovernment. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 11(5), 913-923.
- Ramdani, E. M. 2018. Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government di Tingkat Kelurahan. *Sawala J. Adm. Negara*, 6(1), 31.
- Riduwan, 2019. Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Riduwan. 2020. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Alfabeta. Bandung.
- Rizky, Andryan Muhammad, dkk. 2025. E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 2070-2089 E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246.
- Siagian, Sondang. 2017. Teori dan Praktek Kepemimpinan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sianipar, JP.G. 2014. Manajemen Pelayanan Masyarakat. LAN-RI. Jakarta.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sosiawan, E. A. 2015. Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E- Government di Indonesia. In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No. 5).
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Sumardi, N. A., dan Mukhlis, S. 2021. Analisis Transformasi Birokrasi melalui Pengembangan e-Government di Indonesia. *Journal of Government Insight*, 1(2), 84–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.47030/jgi.v1i2.308>.
- Sunarno. 2016. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Wasistiono. 2018. Kapita Selekta, Manajemen Pemerintahan Daerah. Fokusmedia, Bandung.
- Yuniarsih, Tjutju, dan Suwarno. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Praktek dan Isu Penelitian. Alfabet. Bandung.

Dokumen:

- Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Sekretariat Negara RI. Jakarta.

LAMPIRAN 1 Kuisioner

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk pengisian:

1. Saya mohon kesediaan bapak/ibu dapat memberikan informasi sebagaimana adanya melalui pertanyaan yang ada di bawah ini.
2. Kerahasiaan atas jawaban yang diberikan dijamin sepenuhnya oleh peneliti.
3. Mohon bapak/ibu memberi tanda silang (X) pada jawaban yang paling tepat yang tersedia pada daftar pertanyaan di bawah ini:
4. Atas kesediaan bapak/ibu saya ucapkan banyak terima kasih.

Data Responden:

Jenis kelamin :.....

Umur :.....

Pendidikan :.....

Keterangan

Bobot penilaian:

(S) Selalu	: 5
(Sr) Sering	: 4
(KK) Kadang-kadang	: 3
(J) Jarang	: 2
(TP) Tidak pernah	: 1

PERTANYAAN:

PENERAPAN ELEKTRONIK GOVERNMENT (variabel X)

1. Diterapkannya e-government sebagai salah satu kunci sukses dalam pelayanan publik

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

2. Terdapat dukungan sumber daya (manusia, finansial, informasi) pada e-government dalam pelayanan publik

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

3. Disosialisasikannya konsep e-Government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

4. Ada inisiatif terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial untuk mensukseskan e-Government

A	Selalu
B	Sering

C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

5. Tersedia infrastruktur teknologi informasi yang memadai dalam penerapan konsep e-Government

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

6. Tersedia sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan e-Government

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

7. Penerapan e-Government membuat pelayanan publik menjadi cepat

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

8. Penerapan e-Government membuat pelayanan menjadi transparan

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang

E	Tidak pernah
---	--------------

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

1. Prosedur dan tata cara pelayanan diselenggarakan sangat mudah dan lancar

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

2. Pelayanan yang diselenggarakan tidak berbelit-belit

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

3. Adanya kejelasan dan kepastian mengenai persyaratan pelayanan

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

4. Ada rincian biaya dan tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

5. Proses serta hasil pelayanan dapat memberi kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

6. Ada informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan secara terbuka

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

7. Persyaratan pelayanan yang diberikan pegawai hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

8. Pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

9. Cakupan jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil seluruh lapisan masyarakat

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

10. Pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan

A	Selalu
B	Sering
C	Kadang-kadang
D	Jarang
E	Tidak pernah

Terima kasih, semoga bapak dan ibu dalam keadaan sehat selalu

LAMPIRAN 2 Olahan Data

PENERAPAN ELEKTRONIK GOVERNMENT (variabel X)

NOMOR	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	2	3	3	3	3	3	2	2	21
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	4	4	4	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	4	4	4	4	5	5	4	4	34
7	3	3	3	2	3	3	3	2	22
8	2	2	2	2	2	3	2	2	17
9	3	4	3	3	4	3	3	3	26
10	3	3	4	4	4	4	4	3	29
11	5	5	5	4	4	5	4	5	37
12	5	4	4	4	4	4	4	4	33
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	3	3	3	3	28
15	3	2	3	2	2	3	3	3	21
16	3	3	3	3	3	3	4	3	25
17	3	3	4	3	2	3	3	2	23
18	3	2	2	3	3	3	3	3	22
19	3	3	3	3	2	2	2	2	20
20	5	4	5	4	5	4	5	4	36
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	4	4	4	4	5	4	4	5	34
23	5	5	5	4	4	4	4	5	36
24	4	5	5	4	4	4	4	4	34
25	2	2	3	3	3	3	3	3	22
26	3	3	3	3	3	3	4	4	26
27	3	2	2	2	2	3	3	2	19

Validitas dan Reliability Kuesioner

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	24.8148	35.926	.881	.842
VAR00002	24.9259	35.917	.874	.886
VAR00003	24.7778	36.487	.875	.867
VAR00004	25.0000	37.538	.896	.832
VAR00005	24.9259	35.994	.866	.841
VAR00006	24.8519	38.362	.868	.786
VAR00007	24.8519	37.516	.851	.835
VAR00008	24.9630	34.960	.888	.831

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	8

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

NOMOR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	33
2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	34
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
8	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	23
9	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46
12	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
15	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25
16	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37
17	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
18	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
19	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	35
20	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36
23	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	45
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
25	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	32
26	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
27	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	26

Validitas dan Reliability Kuesioner

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	34.1111	44.641	.733	.671
VAR00002	33.9630	44.729	.748	.822
VAR00003	34.0000	44.077	.794	.889
VAR00004	34.0370	40.268	.902	.898
VAR00005	34.0370	43.499	.834	.901
VAR00006	34.1852	42.234	.848	.761
VAR00007	34.1852	42.157	.855	.858
VAR00008	34.1852	42.003	.871	.912
VAR00009	34.1111	41.410	.856	.846
VAR00010	34.1852	42.541	.870	.934

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	10

JUMLAH VARIABEL X DAN Y

NOMOR	PENERAPAN ELEKTRONIK GOVERNMENT (variabel X)	EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)
1	24	33
2	21	33
3	32	34
4	35	43
5	40	50
6	34	45
7	22	32
8	17	23
9	26	45
10	29	40
11	37	46
12	33	42
13	32	41
14	28	39
15	21	25
16	25	37
17	23	34
18	22	33
19	20	35
20	36	47
21	40	50
22	34	36
23	36	45
24	34	39
25	22	32
26	26	38
27	19	26

PENERAPAN ELEKTRONIK GOVERNMENT (variabel X)

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	11.1	11.1	11.1
	3.00	11	40.7	40.7	51.9
	4.00	6	22.2	22.2	74.1
	5.00	7	25.9	25.9	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	18.5	18.5	18.5
	3.00	8	29.6	29.6	48.1
	4.00	9	33.3	33.3	81.5
	5.00	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	11.1	11.1	11.1
	3.00	10	37.0	37.0	37.0
	4.00	9	33.3	33.3	77.8
	5.00	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	14.8	14.8	14.8
	3.00	9	33.3	33.3	48.1
	4.00	12	44.4	44.4	92.6
	5.00	2	7.4	7.4	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	18.5	18.5	18.5
	3.00	8	29.6	29.6	48.1
	4.00	9	33.3	33.3	81.5
	5.00	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	3.7	3.7	3.7
	3.00	13	48.1	48.1	51.9
	4.00	9	33.3	33.3	85.2
	5.00	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00007

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	11.1	11.1	11.1
	3.00	9	33.3	33.3	44.4
	4.00	11	40.7	40.7	85.2
	5.00	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00008

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	22.2	22.2	22.2
	3.00	7	25.9	25.9	66.7
	4.00	8	29.6	29.6	51.9
	5.00	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel Y)

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	40.7	40.7	40.7
	4.00	11	40.7	40.7	81.5
	5.00	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	29.6	29.6	29.6
	4.00	13	48.1	48.1	77.8
	5.00	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	3.7	3.7	3.7
	3.00	6	22.2	22.2	25.9
	4.00	15	55.6	55.6	81.5
	5.00	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	3.7	3.7	3.7
	3.00	10	37.0	37.0	37.0
	4.00	7	25.9	25.9	66.7
	5.00	9	33.3	33.3	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	37.0	37.0	37.0
	4.00	11	40.7	40.7	77.8
	5.00	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	7.4	7.4	7.4
	3.00	9	33.3	33.3	40.7
	4.00	11	40.7	40.7	81.5
	5.00	5	18.5	18.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00007

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	11.1	11.1	11.1
	3.00	6	22.2	22.2	33.3
	4.00	14	51.9	51.9	85.2
	5.00	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00008

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	11.1	11.1	11.1
	3.00	6	22.2	22.2	33.3
	4.00	14	51.9	51.9	85.2
	5.00	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00009

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	11.1	11.1	11.1
	3.00	6	22.2	22.2	33.3
	4.00	12	44.4	44.4	77.8
	5.00	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

VAR00010

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	7.4	7.4	7.4
	3.00	8	29.6	29.6	37.0
	4.00	13	48.1	48.1	85.2
	5.00	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y)	37.8889	7.25011	27
Penarapan Elektronik Government (variabel X)	28.4444	6.89667	27

Correlations

		Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y)	Penerapan Elektronik Government (variabel X)
Pearson Correlation	Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y)	1.000	.871
	Penerapan Elektronik Government (variabel X)	.871	1.000
Sig. (1-tailed)	Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y)	.	.000
	Penerapan Elektronik Government (variabel X)	.000	.
N	Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y)	27	27
	Penerapan Elektronik Government (variabel X)	27	27

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penerapan Elektronik Government (variabel X) ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.871 ^a	.759	.749	3.63243	2.295

a. Predictors: (Constant), Penerapan Elektronik Government (variabel X)

b. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1036.802	1	1036.802	78.578	.000 ^a
	Residual	329.864	25	13.195		
	Total	1366.667	26			

a. Predictors: (Constant), Penerapan Elektronik Government (variabel X)

b. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	11.844	3.020		3.922	.001
	Penerapan Elektronik Government (variabel X)	.916	.103	.871	8.864	.000

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Penerapan Elektronik Government (variabel X)
1	1	1.973	1.000	.01	.01
	2	.027	8.523	.99	.99

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Publik (variabel Y)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Jl. Achmad Nadjamuddin No.17, Kampus Unisan Gorontalo Lt.1 Kota Gorontalo 96128
Website: lemlitunisan.ac.id, Email: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 373/PIP/B.04/LP-UIG/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian (Pengambilan Data)

Kepada Yth.,

Kepala Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara

di -

Tempat

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN : 0929117202
Pangkat Akademik : Lektor Kepala
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal/Skripsi**, kepada:

Nama : Arsenius Agung
NIM : S2121027
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : Pengaruh penerapan elektronik government terhadap efektivitas pelayanan publik di dinas koperindag kabupaten Gorontalo Utara
Lokasi Penelitian : Dinas Koperindag kabupaten Gorontalo Utara

Demikian surat ini saya sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Dikeluarkan di Gorontalo

Tanggal, 11/02/2025

Ketua Lembaga Penelitian



Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM

NIDN: 0929117202



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
DINAS PERDAGANGAN PERINDUSTRIAN KOPERASI DAN UKM
Alamat : Jln. Kusno Danupojo Blok Plan Desa Molingkapoto - Kwandang

SURAT KETERANGAN
Nomor : 530/DPPK-UKM/ bq /V/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Grace P. D. Mangosa, M.Pd.
Jabatan : Kepala Dinas Perdagangan Perindustrian Koperasi Dan UKM

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Arsenius Agung
NIM : S2121027
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan Elektronik Government Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara
Lokasi Penelitian : Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara

Mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian di Dinas Perdagangan Perindustrian Koperasi dan UKM Kabupaten Gorontalo sejak mulai Bulan Februari s/d April 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kwandang, 02 Mei 2025

**Kepala Dinas Perdagangan
Perindustrian Koperasi Dan UKM,**



Grace P. D. Mangosa, M.Pd.
NIP. 19790125 200501 1 006



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 088/FISIP-UNISAN/S-BPV/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Swastiani Dunggio,S.I.P.,M.Si
NIDN : 093004307
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

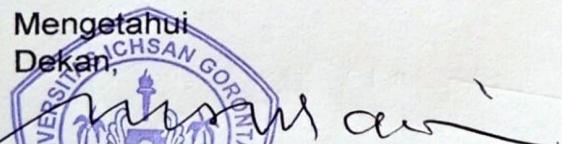
Dengan ini menerangkan bahwa :

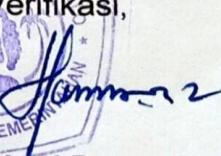
Nama Mahasiswa : ARSENIUS AGUNG
NIM : S2121027
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN ELEKTRONIK GOVERMENT TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERINDAG KAB. GORONTALO UTARA

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **15%** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,


Dr. Mohammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101


Gorontalo, 28 Mei 2025
Tim Verifikasi,


Swastiani Dunggio, S.I.P.,M.Si
NIDN. 0930048307

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

ABSTRAK

ARSENIUS AGUNG. NIM: S.21.21.027. PENGARUH PENERAPAN ELEKTRONIK GOVERNMENT TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERINDAG KABUPATEN GORONTALO UTARA.
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Ichsan Gorontalo, Tahun 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan elektronik government terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 27 orang. Adapun teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan elektronik government berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 0,759 atau 75,9%. Hal ini berarti 75,9% efektivitas pelayanan publik di Dinas Koperindag dapat diterangkan oleh penerapan elektronik government. Dengan demikian, apabila penerapan elektronik government (variabel X) ditingkatkan kualitasnya, maka setiap unit kenaikan akan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik sebesar 0,759 atau 75,9%.

Kata kunci: elektronik government; efektivitas pelayanan publik; Dinas Koperindag Kabupaten Gorontalo Utara

ABSTRACT

ARSENIUS AGUNG. S2121027. THE EFFECT OF ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTATION ON PUBLIC SERVICE EFFECTIVENESS IN THE COOPERATIVE, INDUSTRY, AND TRADE OFFICE OF NORTH GORONTALO REGENCY

This study aims to determine the effect of the implementation of electronic government on the effectiveness of public services at the Cooperatives and Trade Office of North Gorontalo Regency. This study uses a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study was 27 people. The data analysis technique used simple linear regression analysis.

The results of the study indicate that the implementation of electronic government has an effect on the effectiveness of public services at the Cooperatives and Trade Office of North Gorontalo Regency by 0.759 or 75.9%. This means that 75.9% of the effectiveness of public services at the Cooperatives and Trade Office can be explained by the implementation of electronic government. Thus, if the implementation of electronic government (variable X) is improved in quality, then each unit increase will have a significant effect on the effectiveness of public services by 0.759 or 75.9%.

Keywords: *electronic government; effectiveness of public services; Cooperatives and Trade Office of North Gorontalo Regency*

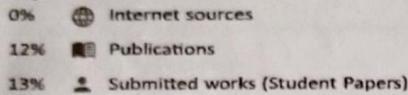
15% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text

Top Sources



Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- | | |
|-----|--|
| 0% |  Internet sources |
| 12% |  Publications |
| 13% |  Submitted works (Student Papers) |

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

Rank	Source Type	Source	Percentage
1	Publication	Mimi Suriatie. "Model Partisipasi Guru Kelas Dalam Pelaksanaan Program Layana...	2%
2	Student papers	Universitas Pendidikan Indonesia	2%
3	Publication	Kaja Kaja. "PELAKSANAAN PELAYANAN UMUM DI KANTOR CAMAT", FOKUS : Publi...	2%
4	Student papers	National Institute Of Technology, Tiruchirappalli	1%
5	Student papers	LL Dikti IX Turnitin Consortium	1%
6	Student papers	iGroup	<1%
7	Student papers	Universitas Mulawarman	<1%
8	Student papers	Sriwijaya University	<1%
9	Student papers	Universitas Andalas	<1%
10	Student papers	Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang	<1%
11	Publication	Rossi Adi Nugroho. "KAJIAN ANALISIS MODEL E-READINESS DALAM RANGKA IMPL...	<1%

12	Student papers	
poltekim		<1%
13	Student papers	
Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta		<1%
14	Student papers	
Gyeongsang National University		<1%
15	Student papers	
UIN Sultan Syarif Kasim Riau		<1%
16	Student papers	
Universitas Negeri Makassar		<1%
17	Publication	
Hendri Herman, Vargo Christian L. Tobing. "Peran Kualitas Pelayanan dan Kualita...		<1%
18	Student papers	
Southville International School and Colleges		<1%
19	Publication	
Anisa Kurniatul Azizah, Lalli Dwi Agustina. "E-Government Sebagai Upaya Dalam ...		<1%
20	Student papers	
Universitas Terbuka		<1%
21	Student papers	
Universitas Tidar		<1%
22	Student papers	
UPN Veteran Yogyakarta		<1%
23	Student papers	
Universitas Komputer Indonesia		<1%
24	Publication	
Raflyansyah Ma'arif. "Tantangan Tata Kelola Pemerintahan Digital", Open Scienc...		<1%
25	Publication	
Robby Rizki. "Rancangan Sistem Informasi Peminjaman dan Pengembalian Buku ...		<1%

26 Student papers

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang <1%

27 Student papers

Universitas Diponegoro <1%

28 Student papers

Universitas Negeri Padang <1%

29 Student papers

Universitas Jambi <1%

30 Student papers

Universitas Merdeka Malang <1%

BIODATA



A. DATA PRIBADI

Nama : **ARSENIUS AGUNG**
Nim : S2121027
Tempat, Tanggal Lahir : Cireng, 13 juni 1999
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Katholik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Desa Bulalo, Kecamatan Kwandang, Kab. Gorontalo Utara
Alamat Email : arsenagung38@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Katholik Benteng Wake : Lulus Tahun 2013
2. SMP N 7 Rureng : Lulus Tahun 2016
3. SMK N 1 Stela Maris Labuan Bajo : Lulus Tahun 2019