

E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA SUAK LANJUT KECAMATAN SIAK

Jovanka Maulana¹, Taufik Hidayat², Elly Nielwaty³

Ilmu Administrasi dan Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia^{1,2,3}

Corresponding Author: jovankamaulana46@gmail.com¹, tdayat2003@gmail.com²,
nielwaty@gmail.com³

Info Artikel

Submitted: 30 Mei 2026

Revised : 07 Juni 2026

Accepted: 27 Juni 2026

Published: 02 Juli 2026

Keywords: e-government,
administrative services, village
governance

Kata Kunci: e-government,
pelayanan administrasi, Tata
kelola pemerintahan desa

Abstract

Suak Lanjut Village in Siak District has implemented web-based administrative services and the Desaku application as part of e-government development. However, the implementation has not yet been optimal in improving administrative service quality for the community. This study aims to analyze e-government implementation in Suak Lanjut Village, identify the condition of administrative services, and examine supporting and inhibiting factors. The study uses Indrajit's successful e-government implementation indicators consisting of support, capacity, and value. The findings show that supporting infrastructure and regulations are available, but political commitment from village leadership remains weak, resource allocation has not been realized, socialization is not optimal, budget availability is limited, and the benefits of digital services have not been fully felt by the community. Community participation in using digital services is still low, so the goal of providing faster, easier, and cheaper services has not been fully achieved.

Abstrak

Desa Suak Lanjut di Kecamatan Siak telah mengimplementasikan teknologi berbasis web dan aplikasi Desaku untuk layanan administrasi, namun penerapan e-government belum optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government di Desa Suak Lanjut, mengetahui kondisi pelayanan administrasi yang berlangsung, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan teori indikator sukses implementasi e-government menurut Indrajit (2002) yang meliputi support, capacity, dan value. Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur dan regulasi pendukung telah tersedia, tetapi komitmen politik pimpinan desa belum kuat, alokasi sumber daya belum terealisasi, sosialisasi belum

E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA SUAK LANJUT KECAMATAN SIAK

Jovanka Maulana¹, Taufik Hidayat², Elly Nielwaty³

berjalan maksimal, ketersediaan anggaran masih terbatas, dan manfaat layanan digital belum dirasakan secara optimal oleh masyarakat. Partisipasi warga dalam penggunaan layanan digital juga masih rendah sehingga tujuan e-government untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan murah belum tercapai sepenuhnya.

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi desa merupakan salah satu fungsi utama pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui pelayanan administrasi, masyarakat memperoleh dokumen, informasi, dan kepastian administratif yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Dalam perkembangan teknologi saat ini, pemerintah desa dituntut untuk menyesuaikan pelayanan dengan memanfaatkan sistem digital agar pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. Transformasi tersebut dikenal sebagai e-government.

Desa Suak Lanjut di Kecamatan Siak telah mengembangkan layanan berbasis web dan aplikasi Desaku sebagai bentuk inovasi pelayanan publik. Akan tetapi, keberadaan sistem digital tersebut belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat. Masih terdapat kendala dalam dukungan pimpinan, ketersediaan anggaran, sosialisasi, dan partisipasi warga. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan e-government tidak cukup hanya dengan penyediaan aplikasi, tetapi juga memerlukan dukungan kelembagaan, sumber daya, dan pemanfaatan nyata oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori indikator sukses e-government dari Indrajit yang terdiri atas support, capacity, dan value. Teori ini dipilih karena mampu menjelaskan keberhasilan implementasi e-government dari sisi dukungan kebijakan, kesiapan sumber daya, dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi e-government di Desa Suak Lanjut, menganalisis kondisi pelayanan administrasi desa, dan mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambat pelaksanaannya.

TINJAUAN PUSTAKA

E-government, sebagaimana didefinisikan oleh World Bank, adalah pelayanan yang dilakukan pemerintah melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, seperti wide area network, internet, dan mobile computer, untuk mengubah interaksi dengan publik,

***E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI
DESA SUAK LANJUT KECAMATAN SIAK***

Jovanka Maulana¹, Taufik Hidayat², Elly Nielwaty³

organisasi perusahaan, atau lembaga pemerintah. Keberadaan e-government memerlukan penyediaan layanan masyarakat dan komunikasi antar-pemerintah.

Menurut Indrajit (2002), suksesnya implementasi e-government memiliki tiga indikator:

1. *Support* (Dukungan): komitmen dari pimpinan, kerangka kebijakan, alokasi sumber daya, infrastruktur dan regulasi pendukung, serta sosialisasi konsep e-government.
2. *Capacity* (Kapasitas): ketersediaan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi memadai, dan SDM berkompeten dengan keahlian e-government.
3. *Value* (Nilai Manfaat): aplikasi e-government sesuai kebutuhan masyarakat, manfaat signifikan yang dirasakan masyarakat (pelayanan lebih cepat, mudah, murah), serta partisipasi warga dalam menggunakan layanan digital.

Kualitas pelayanan administrasi mengacu pada kemampuan lembaga publik memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat dari segi kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan transparansi. Penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, sebagaimana dikutip dalam Chandra dkk. (2020).

Terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan:

1. *Tangibles*: kondisi fisik kantor, fasilitas komputer, printer, internet, SID, papan informasi, serta penampilan perangkat desa.
2. *Reliability*: ketepatan waktu, konsistensi layanan, keandalan sistem, minim kesalahan, dan tingkat keluhan.
3. *Responsiveness*: kecepatan tanggapan, kejelasan informasi, kesediaan membantu, dan penanganan keluhan.
4. *Assurance*: profesionalitas, keamanan data, kepastian proses dan biaya, serta kemampuan menjelaskan prosedur.
5. *Empathy*: keramahan, perhatian terhadap kelompok rentan, dan pendampingan pengguna layanan.

Nggilu (2023) menyatakan bahwa pelayanan publik berbasis digital adalah pelayanan yang menggunakan teknologi informasi, dimana infrastruktur teknologi menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan. Digitalisasi layanan desa merupakan transformasi dari manual ke digital sesuai Permendagri Nomor 109 Tahun 2020.

E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA SUAK LANJUT KECAMATAN SIAK

Jovanka Maulana¹, Taufik Hidayat², Elly Nielwaty³

Manfaat digitalisasi meliputi efisiensi waktu dan biaya, mengurangi kesalahan administrasi, meningkatkan transparansi, dan mempermudah akses layanan. Tantangan meliputi keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan kurangnya pelatihan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami implementasi e-government dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Suak Lanjut Kecamatan Siak. Informan penelitian adalah sekretaris desa atau juru tulis sebagai informan kunci. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi E-Government di Desa Suak Lanjut

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Desa Suak Lanjut telah mengimplementasikan teknologi berbasis web dan aplikasi Desaku. Layanan administrasi desa yang sudah tersedia secara digital meliputi aplikasi Desaku dan website kampung. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa telah memulai proses digitalisasi pelayanan administrasi, meskipun pada praktiknya penerapan tersebut belum optimal.

Support

Berdasarkan hasil penelitian, Desa Suak Lanjut telah memiliki berbagai bentuk dukungan dalam penerapan e-government, seperti tersedianya website desa, aplikasi Desaku, jaringan internet, perangkat komputer, serta regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis digital. Ketersediaan sarana dan kebijakan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa telah berupaya melakukan transformasi pelayanan dari sistem manual menuju sistem digital.

Meskipun demikian, dukungan yang tersedia belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara optimal. Hal ini terlihat dari belum maksimalnya pemanfaatan sarana yang ada dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kegiatan

E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA SUAK LANJUT KECAMATAN SIAK

Jovanka Maulana¹, Taufik Hidayat², Elly Nielwaty³

sosialisasi mengenai penggunaan layanan digital masih terbatas sehingga sebagian masyarakat belum memahami prosedur maupun manfaat layanan yang tersedia. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan administrasi masih sering dilakukan secara konvensional meskipun sistem digital telah disediakan.

Dalam perspektif kualitas pelayanan, dukungan organisasi yang kuat sangat diperlukan agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan berkelanjutan. Dukungan tersebut tidak hanya berupa penyediaan fasilitas dan regulasi, tetapi juga mencakup komitmen aparatur desa untuk memastikan bahwa seluruh sistem yang telah dibangun benar-benar dimanfaatkan dalam proses pelayanan. Apabila dukungan organisasi dan sosialisasi dapat ditingkatkan, maka masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan administrasi sehingga kualitas pelayanan dari aspek kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan dapat meningkat secara signifikan.

Capacity

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas yang dimiliki Desa Suak Lanjut dalam mendukung implementasi e-government tergolong cukup memadai. Perangkat desa telah memiliki kemampuan dasar dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital, sementara infrastruktur teknologi seperti komputer, printer, jaringan internet, dan sistem informasi desa juga telah tersedia untuk menunjang proses pelayanan administrasi.

Namun demikian, kapasitas yang tersedia masih menghadapi beberapa kendala, terutama pada aspek pendanaan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan. Keterbatasan anggaran menyebabkan pemeliharaan dan pengembangan layanan digital belum dapat dilakukan secara optimal. Akibatnya, beberapa fitur layanan belum mampu memberikan kemudahan yang maksimal bagi masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi.

Kapasitas sumber daya merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan didukung oleh infrastruktur yang memadai akan mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan ketepatan penyampaian informasi kepada masyarakat. Sebaliknya, apabila kapasitas pendukung belum optimal, maka pelayanan yang diberikan berpotensi mengalami hambatan sehingga tujuan e-government untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien

***E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI
DESA SUAK LANJUT KECAMATAN SIAK***

Jovanka Maulana¹, Taufik Hidayat², Elly Nielwaty³

belum dapat tercapai secara maksimal. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas melalui dukungan anggaran, pelatihan aparatur, dan pengembangan sistem perlu dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Suak Lanjut.

Value

Berdasarkan hasil penelitian, nilai manfaat (value) dari implementasi e-government di Desa Suak Lanjut belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Meskipun layanan administrasi berbasis digital telah tersedia melalui website desa dan aplikasi Desaku, pemanfaatannya masih relatif rendah. Sebagian masyarakat masih lebih memilih datang langsung ke kantor desa dibandingkan menggunakan layanan digital yang telah disediakan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi yang cepat, mudah, dan efisien. Rendahnya tingkat penggunaan layanan digital mengindikasikan bahwa manfaat yang dihasilkan belum dirasakan secara nyata oleh sebagian besar masyarakat. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum memahami cara penggunaan layanan digital sehingga akses terhadap pelayanan belum merata.

Apabila dikaitkan dengan kualitas pelayanan, indikator value menjadi ukuran utama keberhasilan implementasi e-government. Keberhasilan suatu sistem pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana teknologi tersebut mampu memberikan manfaat nyata bagi pengguna layanan. Dalam konteks Desa Suak Lanjut, peningkatan kualitas pelayanan administrasi dapat diwujudkan apabila layanan digital mampu mempercepat proses pengurusan administrasi, memberikan kemudahan akses tanpa batasan waktu dan tempat, mengurangi biaya pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kebutuhan masyarakat dan peningkatan pemanfaatan layanan digital perlu dilakukan agar manfaat e-government dapat dirasakan secara lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi e-government di Desa Suak Lanjut Kecamatan Siak telah berjalan melalui pemanfaatan website desa dan aplikasi Desaku sebagai media

***E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI
DESA SUAK LANJUT KECAMATAN SIAK***

Jovanka Maulana¹, Taufik Hidayat², Elly Nielwaty³

pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kehadiran layanan berbasis digital tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah desa untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Namun, implementasi e-government yang telah dilakukan belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara optimal. Meskipun sarana dan prasarana pendukung layanan digital telah tersedia dan aparat desa telah mampu mengoperasikan sistem yang digunakan, pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat masih relatif rendah. Kondisi tersebut menyebabkan manfaat pelayanan berbasis digital, seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, efisiensi waktu, dan kemudahan memperoleh informasi, belum dirasakan secara maksimal oleh seluruh masyarakat.

Selain itu, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan administrasi berbasis digital, seperti keterbatasan anggaran untuk pengembangan sistem, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta belum optimalnya pemanfaatan layanan digital dalam proses pelayanan sehari-hari. Hal ini tercermin dari masih adanya masyarakat yang lebih memilih menggunakan mekanisme pelayanan secara langsung dibandingkan memanfaatkan layanan yang telah tersedia secara elektronik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi e-government di Desa Suak Lanjut telah memberikan kontribusi positif dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi yang lebih modern, namun belum sepenuhnya mampu mewujudkan kualitas pelayanan yang efektif, efisien, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pemanfaatan layanan digital, penguatan kapasitas pendukung, serta sosialisasi yang berkelanjutan agar tujuan penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dapat tercapai secara optimal.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah Desa Suak Lanjut disarankan untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan administrasi berbasis digital yang telah tersedia agar dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan sosialisasi secara berkelanjutan mengenai

***E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI
DESA SUAK LANJUT KECAMATAN SIAK***

Jovanka Maulana¹, Taufik Hidayat², Elly Nielwaty³

prosedur dan manfaat penggunaan layanan digital sehingga masyarakat lebih memahami dan terdorong untuk memanfaatkan layanan yang tersedia.

Selain itu, pemerintah desa perlu melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap sistem layanan digital yang digunakan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ketersediaan sarana pendukung, pemeliharaan sistem, serta peningkatan kemampuan aparatur desa dalam mengelola layanan berbasis digital juga perlu diperhatikan untuk mendukung kualitas pelayanan yang lebih baik.

Bagi masyarakat, diharapkan dapat berpartisipasi secara aktif dalam memanfaatkan layanan administrasi berbasis digital yang telah disediakan oleh pemerintah desa. Partisipasi masyarakat yang tinggi akan membantu mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, mudah diakses, dan sesuai dengan tujuan penerapan e-government.

Pemerintah desa juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan administrasi berbasis digital guna mengetahui tingkat efektivitas layanan serta berbagai kendala yang dihadapi masyarakat dalam penggunaannya. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan layanan sehingga penerapan e-government dapat berjalan lebih optimal dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Z. H., & Muchid. (2022). Pelaksanaan e-government pada aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) di Kota Jambi tahun 2018–2019. *Kajian Politik-Pemerintahan*, 27(2), 1–14.
- Chandra, T., Chandra, S., Hafni, L., Ainawati, M., Wibowo, A., & Gunawan, C. I. (2020). *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. CV IRDH.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Nurhayati, D., Apriyanto, A., Ahsan, J., & Hidayah, N. (2024). *Metodologi penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

***E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI
DESA SUAK LANJUT KECAMATAN SIAK***

Jovanka Maulana ¹, Taufik Hidayat ², Elly Nielwaty ³

Pandowo, A., Nggilu, R., Senoaji, F., Badruddin, S., Syamsuadi, A., Pratiwi, A., Halim, P.,
Dwi Suryaningsih, B. N. A., Novita, D., Kereh, H. F., & Falimu, H. (2023). Digitalisasi
pelayanan publik.

Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2020 tentang
Sistem Informasi Desa.