

The Influence Of E-Government Utilization And Human Resources Quality On Public Service Effectiveness In Lubuklinggau Timur I District

Pengaruh Pemanfaatan E-Government Dan Kualitas Human Resources Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Lubuklinggau Timur I

Devy Febriati A ¹; Astri Riance ²; Apandi ³

^{1,2,3,4} Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora, Universitas Bina Insan

Email: devyfebriati@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [28 Agustus 2026]

Revised [25 Oktober 2026]

Accepted [31 Oktober 2026]

KEYWORDS

E-Government

Human Resources Quality

Public Service Effectiveness

Digital Public Services.

Open access article

[CC BY-SA](#)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pemanfaatan E-Government dan kualitas Human Resources terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Lubuklinggau Timur I. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Populasi mencakup 70 pegawai pada Kantor Camat Lubuklinggau Timur I dan delapan kantor kelurahan di wilayahnya. Peneliti menggunakan teknik sensus sehingga seluruh anggota populasi menjadi sampel. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner skala Likert. Instrumen terdiri atas 12 butir pemanfaatan E-Government, 9 butir kualitas Human Resources, dan 8 butir efektivitas pelayanan publik. Analisis menggunakan regresi linear sederhana, regresi linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t, dan uji F dengan SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik dengan nilai t hitung 7,002, signifikansi 0,000, dan koefisien regresi 0,585. Kualitas Human Resources juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 49,523, signifikansi 0,000, dan koefisien regresi 0,845. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan dengan nilai F hitung 2.176,608 dan signifikansi 0,000. Model menghasilkan R sebesar 0,992 dan R Square sebesar 0,985. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan layanan digital harus berjalan bersama peningkatan kompetensi aparatur.

ABSTRACT

This study analyzes the influence of E-Government utilization and Human Resources quality on public service effectiveness in Lubuklinggau Timur I District. The study applied a quantitative associative design. The population consisted of 70 employees from the Lubuklinggau Timur I District Office and eight urban village offices. A census technique included all population members as respondents. Data were collected through observation, documentation, and a Likert-scale questionnaire. The instrument comprised 12 E-Government items, 9 Human Resources quality items, and 8 public service effectiveness items. Data were analyzed using simple and multiple linear regression, correlation, determination, t-tests, and an F-test with SPSS version 23. E-Government utilization had a positive and significant effect on public service effectiveness, with a t-value of 7.002, a significance value of 0.000, and a regression coefficient of 0.585. Human Resources quality also had a positive and significant effect, with a t-value of 49.523, a significance value of 0.000, and a regression coefficient of 0.845. Simultaneously, both variables had a significant effect, with an F-value of 2,176.608 and a significance value of 0.000. The model produced an R value of 0.992 and an R-squared value of 0.985. These findings show that stronger digital services must be accompanied by improved apparatus competence.

PENDAHULUAN

Transformasi digital mendorong organisasi pemerintah mengubah proses pelayanan dari pola konvensional menuju layanan yang lebih cepat, terbuka, dan mudah diakses. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan tidak hanya berfungsi sebagai sarana administrasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk memperbaiki hubungan pemerintah dengan masyarakat. E-Government mengintegrasikan informasi, prosedur, dan kanal pelayanan sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan tanpa selalu datang langsung ke kantor pemerintah.

Indrayani, (2020), menjelaskan bahwa E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan publik, transparansi, dan efisiensi tata kelola. Khairudin et al., (2021), menekankan bahwa layanan elektronik dapat memperluas akses informasi, mengurangi biaya administrasi, mempercepat koordinasi, dan meningkatkan keterbukaan. Meskipun demikian, teknologi tidak akan menghasilkan layanan yang efektif ketika organisasi belum memiliki infrastruktur yang memadai, tata kelola data yang aman, serta aparatur yang mampu menggunakan sistem secara konsisten.

Kualitas Human Resources menjadi faktor penting dalam penerapan layanan digital. Aparatur perlu memahami tugas dan prosedur pelayanan, menguasai teknologi yang digunakan, serta mampu berkomunikasi dengan masyarakat. Idayati et al., (2024), menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kapasitas, dan kemampuan adaptasi pegawai. Aparatur yang kompeten dapat memanfaatkan sistem digital secara tepat, mengurangi kesalahan kerja, dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Kecamatan Lubuklinggau Timur I telah menggunakan SIMFORTADU atau Sistem Informasi Pelayanan Data Terpadu. Sistem berbasis web ini mengintegrasikan data kependudukan, administrasi pelayanan, potensi wilayah, dan program kegiatan. Berdasarkan uraian dalam skripsi, penerapannya masih menghadapi keterbatasan

infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan teknis, kekhawatiran terhadap keamanan data, serta kecenderungan sebagian masyarakat memilih pelayanan secara langsung. Di sisi aparat, tingkat pemahaman dan penerimaan terhadap perubahan teknologi belum merata.

Permasalahan tersebut berkaitan langsung dengan efektivitas pelayanan publik. Efektivitas tidak hanya terlihat dari banyaknya permohonan yang diselesaikan, tetapi juga dari mutu dokumen, ketepatan waktu, efisiensi proses, dan kemampuan aparat menyesuaikan cara pelayanan. Wijaya & Aprilia, (2020), menggunakan produktivitas, mutu, efisiensi, dan fleksibilitas sebagai indikator efektivitas pelayanan publik. Hasil pengamatan awal dalam penelitian menunjukkan masih adanya keluhan tentang lamanya pemrosesan, tingkat kepuasan yang belum optimal, dan kesalahan dalam penanganan berkas.

LANDASAN TEORI

Pemanfaatan E-Government

E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi administrasi, transparansi, akuntabilitas, dan interaksi dengan masyarakat. Secara internasional, West, (2004) menunjukkan bahwa, transformasi layanan pemerintah menuju platform digital dapat mengubah sikap warga terhadap pemerintah, tetapi manfaat tersebut baru terwujud ketika layanan elektronik benar-benar menggantikan, bukan sekadar melengkapi, proses konvensional. Van Dijk et al., (2008), menambahkan bahwa penerimaan dan penggunaan layanan internet pemerintah oleh warga dipengaruhi oleh faktor kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan, sejalan dengan indikator efisiensi dan kepercayaan yang digunakan pada penelitian ini. Di Indonesia, Akhmad & Alfayn, (2022), menemukan bahwa digitalisasi layanan publik berkontribusi pada praktik tata kelola yang lebih baik (good governance), sedangkan Lestari et al., (2021), mencatat bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital semakin diperlukan, khususnya sejak masa pandemi COVID-19, untuk menjaga keberlanjutan layanan pemerintah kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, pemanfaatan E-Government diukur melalui empat indikator, yaitu efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan kepada warga (Wijatmoko, 2020). Efisiensi menggambarkan kemudahan dan kecepatan pelayanan. Kepercayaan berkaitan dengan keamanan dan kebenaran informasi. Keandalan menunjukkan ketersediaan serta fungsi sistem. Dukungan kepada warga menunjukkan kemampuan aparat membantu masyarakat menggunakan layanan digital.

Kualitas Human Resources

Kualitas Human Resources menunjukkan tingkat pemahaman, pengetahuan, dan kemampuan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Sumber daya manusia yang berkualitas mampu menyesuaikan kompetensi dengan tugas, menggunakan sarana kerja secara tepat, dan meningkatkan potensi secara berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan indikator pemahaman bidang kerja, pengetahuan, dan kemampuan (Eriva et al., 2022). Ketiga indikator tersebut mencakup penguasaan tugas pokok, pemahaman prosedur, pengetahuan peraturan, kemampuan mengoperasikan aplikasi, ketepatan menyelesaikan pekerjaan, dan kemampuan berkomunikasi. Secara umum, Chandra et al., (2021), menempatkan pengembangan sumber daya manusia sebagai fungsi manajerial yang mencakup perencanaan, pelatihan, dan evaluasi kinerja pegawai secara berkelanjutan. Lebih spesifik pada layanan digital. Alfaridzah et al., (2025), menemukan bahwa implementasi sistem manajemen sumber daya manusia berbasis E-Government turut membentuk kesiapan dan kapasitas aparat dalam menjalankan tugas pelayanan secara elektronik, menunjukkan bahwa kualitas Human Resources dan pemanfaatan E-Government dapat saling memperkuat, bukan berdiri sendiri-sendiri.

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik menggambarkan tingkat keberhasilan organisasi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui proses dan hasil pelayanan. Penelitian ini mengukur efektivitas melalui produktivitas, mutu dan kualitas, efisiensi, serta fleksibilitas (Wijaya & Aprilia, 2020). Produktivitas berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan permohonan. Mutu terlihat dari ketepatan dokumen dan rendahnya kesalahan. Efisiensi menilai waktu serta kesederhanaan proses. Fleksibilitas menunjukkan kemampuan menyediakan alternatif saluran dan menyesuaikan pelayanan dengan kendala masyarakat. Konsep ini konsisten dengan Mursyidah & Choiriyah, (2020) serta Revida et al., (2021), yang menekankan bahwa, manajemen pelayanan publik yang baik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan, dan dengan Haryati et al., (2024), yang menempatkan efektivitas dan efisiensi sebagai dua prinsip utama penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, mengikuti prosedur metodologi penelitian kuantitatif pada umumnya (Sahir, 2021). Desain tersebut digunakan untuk mengukur hubungan dan pengaruh pemanfaatan E-Government serta kualitas Human Resources terhadap efektivitas pelayanan publik. Penelitian dilaksanakan pada Kantor Camat Lubuklinggau Timur I dan delapan kantor kelurahan, yaitu Taba Jemekeh, Taba Koji, Batu Urip Taba, Watervang, Majapahit, Air Kuti, Nikan Jaya, dan Taba Lestari.

Populasi penelitian berjumlah 70 pegawai. Populasi terdiri atas 22 pegawai Kantor Camat dan 48 pegawai dari delapan kantor kelurahan. Peneliti menggunakan sensus atau sampling jenuh sehingga seluruh anggota populasi menjadi responden. Data primer diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi instansi dan sumber pustaka yang relevan.

Kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat. Instrumen pemanfaatan E-Government terdiri atas 12 pernyataan, kualitas Human Resources terdiri atas 9 pernyataan, dan efektivitas pelayanan publik terdiri atas 8 pernyataan. Peneliti menguji validitas melalui korelasi butir dan menguji reliabilitas melalui Cronbach's Alpha. Analisis data menggunakan SPSS versi 23 yang mencakup regresi linear sederhana, regresi linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t, dan uji F pada tingkat signifikansi 5 persen.

Tabel 1. Distribusi Populasi dan Sampel Penelitian

No.	Unit Kerja	Jumlah Pegawai
1	Kantor Camat Lubuklinggau Timur I	22
2	Kelurahan Taba Jemekeh	4
3	Kelurahan Taba Koji	8
4	Kelurahan Batu Urip Taba	6
5	Kelurahan Watervang	7
6	Kelurahan Majapahit	4
7	Kelurahan Air Kuti	7
8	Kelurahan Nikan Jaya	6
9	Kelurahan Taba Lestari	6
	Total	70

Sumber: Data populasi penelitian, 2026.

Tabel 1 menunjukkan bahwa populasi penelitian tersebar pada sembilan unit kerja, dengan Kantor Camat Lubuklinggau Timur I sebagai unit terbesar (22 pegawai, 31,4 persen dari total populasi), diikuti oleh Kelurahan Taba Koji (8 pegawai) serta Kelurahan Watervang dan Air Kuti (masing-masing 7 pegawai). Delapan kantor kelurahan secara keseluruhan menyumbang 48 pegawai (68,6 persen), sedangkan sisanya berasal dari Kantor Camat. Karena penelitian menggunakan teknik sensus, seluruh 70 pegawai pada kesembilan unit kerja tersebut menjadi responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	34	48,6%
	Perempuan	36	51,4%
Status perkawinan	Kawin	32	45,7%
	Belum kawin	38	54,3%
Usia	< 30 tahun	43	61,4%
	> 41 tahun	27	38,6%
Pendidikan	D3	4	5,7%
	S1	34	48,6%
	S2	31	44,3%
	S3	1	1,4%

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 23, 2026.

Responden didominasi perempuan sebanyak 36 orang atau 51,4 persen. Sebagian besar responden belum kawin, yaitu 38 orang atau 54,3 persen. Kelompok usia kurang dari 30 tahun berjumlah 43 orang atau 61,4 persen. Berdasarkan pendidikan, responden terbanyak memiliki pendidikan S1 sebanyak 34 orang atau 48,6 persen, diikuti S2 sebanyak 31 orang atau 44,3 persen.

Uji Instrumen

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah Butir	Rentang r hitung	r tabel	Cronbach's Alpha	Keputusan
Pemanfaatan E-Government (X1)	12	0,864-0,921	0,344	0,980	Valid dan reliabel
Kualitas Human Resources (X2)	9	0,864-0,917	0,344	0,972	Valid dan reliabel
Efektivitas Pelayanan Publik (Y)	8	0,861-0,922	0,344	0,970	Valid dan reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 23, 2026.

Seluruh butir memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,344. Nilai Cronbach's Alpha pada ketiga variabel berada jauh di atas batas 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen mampu mengukur konstruk penelitian secara konsisten.

Hasil Regresi Linear Sederhana

Tabel 4. Hasil Regresi Linear Sederhana

Model	Konstanta	Koefisien	Beta	t hitung	Sig.	Persamaan
X1 terhadap Y	2,188	0,585	0,647	7,002	0,000	$Y = 2,188 + 0,585X1$
X2 terhadap Y	1,813	0,845	0,986	49,523	0,000	$Y = 1,813 + 0,845X2$

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 23, 2026.

Koefisien pemanfaatan E-Government sebesar 0,585 menunjukkan arah pengaruh positif. Setiap peningkatan satu satuan pada pemanfaatan E-Government diikuti peningkatan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,585 satuan. Koefisien kualitas Human Resources sebesar 0,845 juga menunjukkan arah positif. Nilai signifikansi kedua model sebesar 0,000, sehingga masing-masing variabel berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik.

Hasil Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	-1,021	0,526		-1,941	0,056
Pemanfaatan E-Government (X1)	0,119	0,016	0,132	7,229	0,000
Kualitas Human Resources (X2)	0,781	0,016	0,912	50,014	0,000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 23, 2026.

Persamaan regresi berganda adalah $Y = -1,021 + 0,119X1 + 0,781X2$. Ketika variabel lain dianggap tetap, peningkatan pemanfaatan E-Government menaikkan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,119 satuan. Peningkatan kualitas Human Resources menaikkan efektivitas pelayanan publik sebesar 0,781 satuan. Nilai Beta terstandar menunjukkan bahwa kualitas Human Resources memiliki kontribusi relatif lebih kuat dalam model.

Koefisien Korelasi, Determinasi, dan Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Ringkasan Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Interpretasi
X1 terhadap Y	0,647	0,419	0,410	Hubungan kuat
X2 terhadap Y	0,986	0,973	0,973	Hubungan sangat kuat
X1 dan X2 terhadap Y	0,992	0,985	0,984	Hubungan sangat kuat

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 23, 2026.

Pemanfaatan E-Government memiliki hubungan kuat dengan efektivitas pelayanan publik dengan R sebesar 0,647 dan menjelaskan 41,9 persen variasi Y. Kualitas Human Resources memiliki hubungan sangat kuat dengan R sebesar 0,986 dan menjelaskan 97,3 persen variasi Y. Model simultan menghasilkan R sebesar 0,992 dan R Square sebesar 0,985. Dengan demikian, pemanfaatan E-Government dan kualitas Human Resources menjelaskan 98,5 persen variasi efektivitas pelayanan publik dalam sampel penelitian, sedangkan 1,5 persen dijelaskan faktor lain di luar model.

Tabel 7. Ringkasan Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Statistik Uji	Nilai Kritis	Sig.	Keputusan
H1: X1 terhadap Y	$t = 7,002$	$t \text{ tabel} = 1,996$	0,000	Diterima
H2: X2 terhadap Y	$t = 49,523$	$t \text{ tabel} = 1,996$	0,000	Diterima
H3: X1 dan X2 terhadap Y	$F = 2.176,608$	$F \text{ tabel} = 3,13$	0,000	Diterima

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 23, 2026.

Pengaruh Pemanfaatan E-Government terhadap Efektivitas Pelayanan Publik

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung 7,002 lebih besar daripada t tabel 1,996 dengan signifikansi 0,000. Hasil tersebut menerima H1. Pemanfaatan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Sistem digital membantu aparaturnya menyederhanakan prosedur, mempercepat akses informasi, dan menindaklanjuti kebutuhan masyarakat melalui kanal elektronik. Ketika aplikasi berfungsi dengan andal dan masyarakat mempercayai keamanan informasi, proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien.

Temuan ini selaras dengan Mustafa et al., (2020), yang menunjukkan bahwa penerapan E-Government meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan koordinasi pelayanan. Hasil ini juga mendukung Susaningsih et al., (2024), yang menegaskan potensi layanan digital dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi, serta Kurnia et al., (2023), yang menemukan bahwa, penerapan E-Government berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Indikasi bahwa manfaat E-Government pada layanan publik turut beririsan dengan manfaatnya bagi kinerja aparaturnya yang menyelenggarakan layanan tersebut. Oleh karena itu, instansi perlu mengoptimalkan modul SIMFORTADU, meningkatkan stabilitas sistem, menyediakan panduan penggunaan, dan memperkuat perlindungan data.

Pengaruh Kualitas Human Resources terhadap Efektivitas Pelayanan Publik

Nilai t hitung kualitas Human Resources sebesar 49,523 lebih besar daripada t tabel 1,996 dengan signifikansi 0,000. Hasil tersebut menerima H2. Pegawai yang memahami tugas, menguasai prosedur, mengetahui peraturan, mampu mengoperasikan aplikasi, dan berkomunikasi secara baik dapat menghasilkan pelayanan yang lebih tepat dan konsisten. Koefisien regresi 0,845 serta R sebesar 0,986 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dalam sampel penelitian.

Hasil ini mendukung Purnomo et al., (2025), yang menyatakan bahwa, kualitas sumber daya manusia birokrasi berbanding lurus dengan optimalisasi layanan digital. Eriva et al., (2022), juga menempatkan pemahaman bidang kerja, pengetahuan, dan kemampuan sebagai unsur utama kualitas sumber daya manusia. Temuan tersebut menunjukkan bahwa investasi pada pelatihan teknis, pembaruan pengetahuan regulasi, pendampingan penggunaan aplikasi, dan evaluasi kompetensi perlu menjadi agenda rutin.

Pengaruh Pemanfaatan E-Government dan Kualitas Human Resources secara Simultan

Uji F menghasilkan nilai 2.176,608 yang lebih besar daripada F tabel 3,13 dengan signifikansi 0,000. Hasil tersebut menerima H3. Pemanfaatan E-Government dan kualitas Human Resources secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Teknologi menyediakan sarana dan prosedur kerja, sedangkan kualitas aparaturnya menentukan cara sistem tersebut digunakan. Peningkatan salah satu faktor tanpa dukungan faktor lain dapat membatasi hasil pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan Calena et al., (2024), yang menemukan bahwa E-Government dan kompetensi sumber daya manusia meningkatkan efektivitas kinerja melalui efisiensi dan transparansi. Aljukhadar et al., (2022), juga menunjukkan bahwa kualitas layanan pemerintahan digital berkaitan dengan aksesibilitas, kepercayaan, dan kepuasan pengguna. Nilai R Square sebesar 0,985 menunjukkan kemampuan penjelasan model yang sangat tinggi. Namun, hasil tersebut perlu dibaca dalam batas konteks satu kecamatan, desain potong lintang, dan penggunaan kuesioner dari kelompok responden yang sama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 7,002 yang lebih besar daripada t tabel 1,996, dengan tingkat signifikansi 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,585. Selain itu, kualitas Human Resources juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, dengan nilai t hitung sebesar 49,523 yang jauh melampaui t tabel 1,996, signifikansi 0,000, dan koefisien regresi sebesar 0,845. Lebih lanjut, secara simultan pemanfaatan E-Government dan kualitas Human Resources sama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 2.176,608 yang jauh lebih besar daripada F tabel 3,13 dengan signifikansi 0,000. Model penelitian ini memiliki nilai R sebesar 0,992 dan R Square sebesar 0,985, yang berarti kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan sebagian besar variasi efektivitas pelayanan publik.

Saran

Pemerintah Kecamatan Lubuklinggau Timur I perlu meningkatkan kestabilan infrastruktur, keamanan data, integrasi modul, serta kemudahan penggunaan SIMFORTADU. Selain itu, instansi juga perlu menyelenggarakan pelatihan teknis secara berkala, menyusun panduan operasional yang jelas, dan menyediakan pendampingan bagi pegawai yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital. Di sisi lain, unit pelayanan perlu menetapkan standar waktu penyelesaian, memantau kesalahan dokumen, memperluas kanal pengaduan, serta mengevaluasi kepuasan masyarakat secara rutin. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar penelitian melibatkan beberapa kecamatan atau instansi, menambahkan variabel lain seperti budaya organisasi, kepemimpinan, kompetensi digital, dan kualitas infrastruktur, serta menggunakan data dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, M., & Alfayn, N. (2022). From E-Government to Good Governance: Examining the impact of digitalization on public service delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19–40.
- Alfaridzah, A. L., Firlana, H., & Astuti, R. K. (2025). Implementasi dan dampak sistem manajemen SDM berbasis E-Government di Indonesia. 11(1), 145–156.
- Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Schuster, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the E-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Calena, Theng, B. P., & Toni, N. (2024). The role of E-Government, human resource competency and good corporate governance on the financial performance of government companies. *International Journal of Data and Network Science*, 8, 1873–1882. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.2.002>
- Chandra, E., Rosmika, E., Efensi, Kafidzin, R., Fitrianna, N., Lie, D., & al., et. (2021). Pengantar manajemen sumber daya manusia. Yayasan Kita Menulis.
- Eriva, C. Y., Rudianto, T., & Mizlina, A. (2022). Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas teknologi informasi terhadap kualitas penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana. *JIA Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 9(1).
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L., & al., et. (2024). Pengantar pelayanan publik. CV Rey Media Grafika.
- Idayati, F., Yoki, H., Praskadinata, C., Dina, F., Tasriastuti, N. A., Triono, F., & al., et. (2024). Pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan. CV Eureka Media Aksara.
- Indrayani, E. (2020). E-Government: Konsep, implementasi dan perkembangannya di Indonesia. LPP Balai Insan Cendekia.
- Khairudin, Soewito, & Aminah. (2021). Potret kepercayaan publik, good governance dan E-Government di Indonesia. CV Amerta Media.
- Kurnia, C., Posumah, J. H., & Plangiten, N. N. (2023). Pengaruh penerapan E-Government terhadap kinerja pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 489–496.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital di era pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Manajemen pelayanan publik. UMSIDA Press.
- Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). The effectiveness of public services through E-Government in Makassar City. 9(1).
- Purnomo, H., Suljtmiko, & Ulfandi, I. Z. (2025). Peranan E-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol*, 4(2), 122–130.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., & al., et. (2021). Manajemen pelayanan publik. Yayasan Kita Menulis.
- Sahir, S. H. (2021). Metodologi penelitian. Penerbit KBM Indonesia.
- Susaningsih, C., Gibran, A. S., & A., A. (2024). Implementasi E-Government pada sektor pelayanan publik sebagai upaya pencegahan kejahatan kerah biru. *Journal of Administration and International Development*, 4(2), 29–39.
- Van Dijk, J. A. G. M., Peters, O., & Ebberts, W. (2008). Explaining the acceptance and use of government Internet services: A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands. *Government Information Quarterly*, 25(3), 379–399. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.09.006>
- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15–27. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>
- Wijatmoko, T. E. (2020). E-Government service quality using E-GovQual dimensions: Case study Ministry of Law and Human Rights DIY. *Proceedings of the International Conference on Science and Engineering*, 3, 213–219.
- Wijaya, R., & Aprilia, R. (2020). Efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Jatinangor. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(3), 465–477.