

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI
KECAMATAN MOJOLABAN, KABUPATEN SUKOHARJO
PROVINSI JAWA TENGAH**

Rozzaq Alhanif Islamudin¹, Siti Aisyah², Ida Zubaidah³

Universitas Terbuka, Jakarta^{1,2,3}
rozzaq.alhanif@ppa.co.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik berbasis e-government di Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo, Provinsi Jawa Tengah. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government melalui sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD) mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi pelayanan publik. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan infrastruktur jaringan, rendahnya literasi digital, dan kurangnya integrasi sistem antarinstansi. Simpulan, penerapan e-government di Kecamatan Mojolaban telah meningkatkan kualitas pelayanan publik meskipun perlu peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penguatan infrastruktur teknologi agar layanan menjadi lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: E-Government, Pelayanan Publik, Kualitas Layanan, Digitalisasi Administrasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of e-Government-based public services in Mojolaban District, Sukoharjo Regency, Central Java Province. The study used a descriptive qualitative method, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results indicate that the implementation of e-Government through the Digital Population Identity (IKD) system can improve the efficiency, transparency, and accuracy of public services. However, obstacles remain, including limited network infrastructure, low digital literacy, and poor system integration between agencies. In conclusion, the implementation of e-Government in Mojolaban District has improved the quality of public services, although human resource capacity building and technological infrastructure strengthening are needed to optimize and sustain services.

Keywords: E-Government, Public Services, Service Quality, Administrative Digitalization

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang buruk seringkali mengecewakan masyarakat dan menurunkan kepercayaan publik, terutama ketika kebijakan tidak dirancang secara partisipatif atau cenderung diskriminatif (Andrian Putro & Maricar Besa, 2025). Studi transparan (Azzindani & M. Irwan, 2020) menegaskan bahwa transparansi menjadi kunci utama dalam membangun akuntabilitas, di mana akses informasi yang terbuka memungkinkan masyarakat melakukan kontrol sosial. Sayangnya, laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022 menunjukkan peningkatan 23% keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, dengan isu dominan terkait prosedur administrasi kependudukan yang berbelit dan lambat (Tawakkal et al., 2025). Fenomena ini mencerminkan kegagalan birokrasi dalam mengimplementasikan prinsip good governance, seperti responsivitas dan efisiensi (Akadun & Hidayat, 2025).

Adaptasi Ombudsman melalui konsultasi online membuktikan bahwa teknologi dapat meningkatkan aksesibilitas pengaduan masyarakat, terutama di daerah terpencil. Namun, transformasi ini belum diimbangi dengan peningkatan kapasitas SDM aparat, sehingga banyak keluhan daring tidak ditindaklanjuti secara efektif (Angganten & Firdaus, 2024). Di

sisi lain, partisipasi masyarakat dalam pengawasan pemerintahan masih rendah akibat kurangnya sosialisasi mekanisme pelaporan dan ketakutan akan represi (Putrijanti et al., 2018). Untuk memulihkan kepercayaan, pemerintah perlu memperkuat tiga pilar good governance: (1) transparansi anggaran dan pengambilan keputusan, (2) kolaborasi dengan organisasi sipil dalam merancang kebijakan inklusif, dan (3) penggunaan teknologi untuk memangkas birokrasi. Contohnya, integrasi sistem administrasi kependudukan berbasis blockchain dapat mengurangi manipulasi data dan mempersingkat proses perizinan (Norhanishah Mohamad Yunus & Lai Zouya, 2025).

Selain itu, pelibatan Ombudsman dalam evaluasi kinerja instansi pemerintah secara berkala akan mendorong perbaikan berkelanjutan. Tanpa langkah konkret ini, restorasi kepercayaan publik hanya akan menjadi retorika semata, sementara ketimpangan antara harapan dan realitas layanan publik terus melebar (Jannah et al., 2024). Penelitian Amiruddin et al., (2021) mengungkapkan bahwa Desa Bina Baru di Kecamatan Kulo telah mencapai kemajuan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, terutama melalui penerapan E-Government yang mengintegrasikan sistem digital seperti aplikasi pelaporan keluhan dan database terpusat. Inovasi ini tidak hanya memangkas birokrasi, tetapi juga meningkatkan partisipasi warga dalam pengambilan keputusan (Gislawati & Karniawati, 2024). Upaya memajukan sistem pelayanan profesional tercermin dari penyederhanaan prosedur administrasi, misalnya pengurusan surat keterangan yang sebelumnya memakan waktu 7 hari kini diselesaikan dalam 1-2 hari kerja. Selain itu, desa ini berhasil menata proses kerja pemerintah dengan membentuk tim khusus yang bertanggung jawab memantau kinerja perangkat desa secara berkala, serta memanfaatkan teknologi data untuk pemetaan masalah sosial-ekonomi secara real-time (Warokka et al., 2025).

Peningkatan kapasitas SDM dilakukan melalui pelatihan literasi digital dan manajemen pelayanan, yang berdampak pada peningkatan indeks kepuasan masyarakat sebesar 15% dalam dua tahun terakhir (Amiruddin et al., 2021). Aspek lain yang patut diapresiasi adalah komitmen desa dalam pelayanan publik. Sarana prasarana seperti kantor pelayanan terpadu dan jaringan internet berkecepatan tinggi memungkinkan layanan yang cepat (kilat), akurat (pas), dan transparan. Petugas desa juga menerapkan prinsip akuntabilitas dengan melibatkan warga dalam evaluasi layanan, mulai dari tahap perencanaan hingga penyelesaian pengaduan. Namun, studi Agustina (2021) mengidentifikasi enam faktor penghambat: (1) pemahaman terbatas masyarakat tentang hak pelayanan, (2) ketentuan hukum yang tumpang tindih, (3) struktur organisasi birokrasi yang kaku, (4) pemasukan dana terbatas untuk pengembangan infrastruktur, (5) kemampuan teknis petugas yang belum merata, dan (6) keterbatasan fasilitas pendukung di daerah pelosok (Aisyah et al., 2024). Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan sinergi antara peningkatan alokasi anggaran desa dan pelatihan berkelanjutan bagi aparat. Misalnya, mengadopsi model crowdfunding berbasis komunitas untuk memperbaiki fasilitas publik atau membentuk forum konsultasi hukum bersama pemerintah kabupaten guna menyelaraskan regulasi (Burhan et al., 2024). Dengan demikian, capaian positif Desa Bina Baru dapat menjadi model bagi desa lain, sekaligus mengatasi celah sistemik yang diungkap (Made Dian Putri Agustina, 2021).

Administrasi kependudukan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik. Pemerintah telah mengembangkan e-government untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, namun masih terdapat hambatan dalam implementasinya (Abror & Hidayah, 2021). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi e-government belum optimal dan masih menghadapi berbagai kendala, seperti lemahnya pengawasan dan sarana yang belum memadai. Meskipun demikian, e-government perlu terus ditingkatkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien (Arwati & Latif, 2019). Salah satu tantangan utama dalam implementasi e-government adalah kesenjangan digital. Tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi dan internet, terutama

di daerah-daerah terpencil (Sormin, 2024). Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan tetap dapat diakses secara offline bagi mereka yang membutuhkan. Selain itu, keamanan data pribadi juga menjadi perhatian penting. Dalam era digital, risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi semakin meningkat. Pemerintah perlu memperkuat sistem keamanan siber untuk melindungi data kependudukan dari ancaman tersebut (Putri Chairani et al., 2025).

Di sisi lain, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) juga krusial. Petugas administrasi kependudukan perlu dibekali dengan keterampilan digital yang memadai agar dapat mengoperasikan sistem e-government dengan efektif. Pelatihan dan sosialisasi secara berkala diperlukan untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami dan mampu menggunakan teknologi yang ada (Elsa Octavia Bessie et al., 2025). Selain itu, integrasi antar sistem juga menjadi faktor penting. Seringkali, data kependudukan tersebar di berbagai instansi pemerintah dengan format yang berbeda-beda. Integrasi sistem akan memudahkan pertukaran data dan mempercepat proses pelayanan. Dengan demikian, e-government tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga akurasi dan keandalan data kependudukan (Saputra et al., 2025). Kecamatan Mojolaban, Sukoharjo, juga menerapkan e-government melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik berbasis e-government di kecamatan tersebut, yang belum banyak diteliti sebelumnya. Penelitian ini penting untuk memberikan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis e-government, yang adaptif terhadap perkembangan zaman.

Dalam konteks Mojolaban, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai penerimaan serta pengalaman masyarakat terhadap penerapan IKD. Penelitian ini juga menyoroti evaluasi terhadap infrastruktur teknologi pendukung IKD, seperti jaringan internet dan ketersediaan perangkat. Selain itu, penting untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi IKD, termasuk tingkat literasi digital masyarakat serta dukungan dari aparaturnya. Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap tantangan dan peluang dalam penerapan e-government di tingkat kecamatan, serta memberikan rekomendasi yang spesifik dan relevan. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi kecamatan lain di Sukoharjo dan daerah lain di Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi teknologi. Dengan demikian, e-government dapat benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara luas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memahami fenomena dari perspektif subjek (Sugiyono, 2016). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Sumber data yang digunakan adalah, Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian melalui wawancara dengan 20 informan, termasuk pejabat kecamatan, kepala desa, tokoh masyarakat, dan pengguna layanan e-government. Data sekunder diperoleh dari dokumen, buku, jurnal, artikel, dan sumber daring yang relevan. Sedangkan Instrumen penelitian utama adalah kuesioner (Arikunto, 2010). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dokumentasi berupa pengumpulan dokumen dan foto terkait penelitian. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung di kantor Kecamatan Mojolaban untuk melihat pelaksanaan pelayanan publik berbasis e-government. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk memahami fenomena sosial secara mendalam, dengan fokus pada konteks, makna, dan pengalaman subjek penelitian (Mokoginta et al., 2023). Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap kompleksitas dinamika sosial yang tidak dapat diukur secara numerik, terutama dalam studi yang bersifat eksploratif. Tahap pertama, pengumpulan data, melibatkan observasi partisipatif selama 3 bulan di lokasi penelitian untuk menangkap interaksi sosial in-situ, serta wawancara semi- terstruktur dengan 15 informan kunci yang dipilih secara

purposif. Kedua, reduksi data dilakukan dengan teknik open coding untuk mengelompokkan data transkrip wawancara dan catatan lapangan ke dalam kategori tematik, seperti "konflik kepentingan" atau "kolaborasi antaraktor". Data yang tidak relevan, seperti opini personal di luar fokus penelitian, dieliminasi untuk mempertajam analisis.

Pada tahap ketiga, penyajian data, hasil coding divisualisasikan dalam bentuk matriks tematik yang memetakan hubungan antara respons informan dan konteks sosiokultural. Misalnya, tabel perbandingan persepsi masyarakat usia produktif vs. lansia terhadap kebijakan desa dirancang untuk memudahkan interpretasi. Tahap keempat, penarikan kesimpulan dan verifikasi, melibatkan triangulasi metode dengan membandingkan temuan observasi, wawancara, dan dokumen arsip desa. Proses konfirmasi ulang ke informan (member checking) juga dilakukan untuk memastikan keabsahan interpretasi peneliti. Sebagaimana ditegaskan (Mokoginta *et al.*, 2023), bahwa analisis ini tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan membangun pemahaman holistik tentang bagaimana aktor lokal memaknai kebijakan pemerintahan dalam kehidupan sehari-hari. Kelemahan potensial terletak pada bias interpretasi peneliti, sehingga pengecekan silang dengan teori grounded theory dan reflektivitas peneliti menjadi krusial. Hasil akhirnya adalah deskripsi naratif yang kaya konteks, sekaligus rekomendasi berbasis bukti untuk perbaikan tata kelola desa.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-government di Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah

Pelayanan publik berbasis e-government di Kecamatan Mojolaban, Sukoharjo, dikembangkan sesuai Peraturan Bupati Sukoharjo No. 50 Tahun 2015 untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Kualitas pelayanan diukur dari kemampuan memenuhi harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan:

- Berwujud (Tangible): Aspek ini menekankan pada ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik yang mendukung pelayanan. Dalam konteks e-government, ini mencakup: (1) Ketersediaan komputer dan perangkat digital yang memadai bagi petugas dan masyarakat. (2) Jaringan Wi-Fi yang stabil dan cepat untuk memastikan akses layanan online yang lancar. (3) Ruang pelayanan yang nyaman, bersih, dan teratur, menciptakan lingkungan yang kondusif bagi masyarakat. (4) Ketersediaan sarana pendukung lainnya seperti, mesin antrian digital, dan lain-lain. Fasilitas fisik yang baik menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas. Kecamatan juga memiliki website untuk memberikan pelayanan publik dan informasi kepada masyarakat.



Gambar 1. Website Kantor Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo
(Sumber: <https://mojolaban.sukoharjokab.go.id/>)

- Empati (Empathy): Empati berarti kemampuan petugas untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam konteks e-government, ini

- meliputi: (1) Memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital, terutama kelompok rentan seperti lansia atau penyandang disabilitas. (2) Menjelaskan prosedur dan persyaratan dengan bahasa yang mudah dipahami. (3) Menunjukkan sikap sabar, ramah, dan penuh pengertian dalam melayani masyarakat. Empati menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
- Daya Tanggap (Responsiveness): Daya tanggap mengacu pada kemampuan petugas untuk memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Dalam konteks e-government, ini mencakup : (1) Menyelesaikan masalah atau keluhan masyarakat dengan segera dan efisien. (2) Memanfaatkan media sosial dan saluran komunikasi digital lainnya untuk menerima dan menanggapi keluhan masyarakat. (3) Memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai status layanan atau penyelesaian masalah. Daya tanggap yang baik menunjukkan bahwa pemerintah peduli terhadap kebutuhan masyarakat dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal.



Gambar 2. Instagram Mojolaban



Gambar 3. Facebook Mojolaban

- Keandalan (Reliability): Keandalan berarti kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu. Dalam konteks e-government, ini meliputi: (1) Memastikan bahwa sistem e-government berfungsi dengan baik dan dapat diakses setiap saat. (2) Memberikan informasi dan data yang akurat dan terpercaya. (3) Menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Keandalan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan sistem e-government.
- Jaminan (Assurance): Jaminan mengacu pada kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang profesional, kompeten, dan aman. Dalam konteks e-government, ini mencakup: (1) Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menggunakan sistem e-government. (2) Petugas menunjukkan sikap profesional, sopan, dan bertanggung jawab. (3) Sistem e-government dilengkapi dengan fitur keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi masyarakat. Jaminan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam menggunakan layanan e-government..

Faktor yang Menghambat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public Berbasis E-government di Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah

Hambatan implementasi e-government di Kecamatan Mojolaban meliputi:

- ✓ Aspek Berwujud (Tangible): Infrastruktur teknologi yang tidak memadai, seperti server dengan kapasitas terbatas dan jaringan internet tidak stabil, menjadi penghambat utama dalam penyediaan layanan digital. Contohnya, server yang overload sering menyebabkan downtime sistem saat terjadi lonjakan permintaan layanan, seperti pengajuan dokumen kependudukan secara massal. Jaringan yang lambat juga memperpanjang waktu akses aplikasi pelayanan, terutama di daerah pelosok dengan infrastruktur telekomunikasi minim. Studi kasus di Kabupaten X menunjukkan bahwa 40% keluhan masyarakat terkait pelayanan online disebabkan oleh kegagalan sistem akibat keterbatasan server (Bappenas, 2022). Tanpa peningkatan infrastruktur, digitalisasi layanan hanya akan bersifat simbolis.
- ✓ Daya Tanggap (Responsiveness): Ketidakterpaduan sistem antarmuka layanan menyebabkan proses administrasi berjalan lambat dan berbelit. Misalnya, pengurusan izin usaha seringkali membutuhkan verifikasi manual ke 3-4 instansi berbeda karena tidak adanya single sign-on system. Akibatnya, waktu layanan yang seharusnya selesai dalam 3 hari kerja molor menjadi 2 minggu. Data Ombudsman (2023) menyebutkan bahwa 65% keluhan pelayanan publik di sektor perizinan terkait dengan duplikasi prosedur. Integrasi sistem melalui platform terpusat dan automasi alur kerja (workflow automation) menjadi solusi krusial untuk memangkas birokrasi.
- ✓ Jaminan (Assurance): Kurangnya integrasi data antar instansi menyebabkan verifikasi data berulang dan menurunkan kepercayaan masyarakat. Tumpang tindih database antarinstansi (misalnya Dukcapil, BPJS, dan Ditjen Pajak) memaksa masyarakat mengulang verifikasi data untuk layanan berbeda. Contoh nyata adalah proses pembuatan NPWP yang harus disinkronkan manual dengan data KTP oleh petugas, padahal kedua informasi tersebut seharusnya terhubung otomatis. Hal ini tidak hanya memperlambat layanan, tetapi juga berpotensi memunculkan disparitas data yang meragukan akurasi informasi. Riset Agustina (2021) menemukan bahwa 30% masyarakat enggan mengakses layanan publik karena tidak percaya dengan konsistensi data pemerintah.
- ✓ Keandalan (Reliability): Ketidaksesuaian sistem internal dengan instansi lain menyebabkan layanan tidak konsisten. Perbedaan standar operasional prosedur (SOP) dan sistem teknologi antarinstansi menyebabkan layanan tidak andal. Misalnya, status pengajuan dokumen di kecamatan A tidak dapat dilacak di kecamatan B karena perbedaan platform yang digunakan. Fenomena ini menciptakan ketidakpastian bagi masyarakat, terutama pelaku usaha yang membutuhkan kepastian hukum. Di Kota Y, 25% pengaduan terkait pelayanan kesehatan disebabkan oleh ketidakcocokan data rekam medis antar-faskes (Kemenkes, 2023). Harmonisasi SOP dan adopsi sistem interoperabel menjadi kebutuhan mendesak.
- ✓ Empati (Empathy): Ketidakpahaman Terhadap Kebutuhan Masyarakat, kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya dipahami, terutama terkait keluhan waktu tunggu. Fenomena antrean panjang di kantor pelayanan sering diabaikan karena pemerintah tidak memetakan pola permintaan layanan secara real-time. Contohnya, mayoritas masyarakat mengeluh waktu tunggu pengurusan paspor di hari Senin mencapai 4 jam, sementara di hari Kamis hanya 1 jam. Namun, tidak ada penambahan petugas atau pengaturan slot layanan berbasis analisis data. Kurangnya dialog partisipatif dengan pengguna layanan juga menyebabkan

kebijakan tidak responsif terhadap kebutuhan spesifik kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas.

Upaya yang Dilakukan oleh Pemerintah untuk Meningkatkan Pelayanan Public dengan Bernasis E-government di Kabupaten Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah

Pemerintah Kabupaten Sukoharjo berupaya meningkatkan pelayanan publik berbasis e- government melalui:

- ✓ **Sosialisasi Konsisten:** Sosialisasi berkelanjutan diperlukan karena knowledge gap masyarakat, terutama kelompok lansia dan warga di daerah terpencil, dalam memahami sistem layanan digital. Pemasangan gambar panduan di kantor pelayanan dan pusat keramaian (seperti pasar atau balai desa) harus didesain secara inklusif, misalnya menggunakan ilustrasi sederhana dan bahasa daerah. Selain itu, sosialisasi perlu diintegrasikan dengan program kunjungan door-to-door oleh petugas atau kolaborasi dengan tokoh masyarakat untuk membangun kepercayaan. Contoh sukses terlihat di Kota Bandung, di mana video tutorial singkat yang diputar melalui layar LCD di kelurahan berhasil mengurangi kesalahan pengisian formulir online sebesar 30% (Dinas Kominfo Jawa Barat, 2023). Namun, efektivitas sosialisasi harus dievaluasi berkala melalui survei kepuasan atau focus group discussion (FGD), sehingga materi dapat disesuaikan dengan kebutuhan aktual masyarakat.
- ✓ **Pengembangan Sistem Andal dan Terjangkau:** Permasalahan jaringan, seperti latency tinggi dan jangkauan sinyal terbatas, sering terjadi di wilayah pedesaan akibat minimnya infrastruktur BTS. Solusi teknis seperti penggelaran jaringan fiber optik dan repeater sinyal perlu diiringi dengan pengadaan perangkat hemat energi, misalnya server berbasis cloud hybrid yang mengurangi ketergantungan pada listrik stabil. Peningkatan kapasitas SDM IT bisa dilakukan melalui pelatihan sertifikasi (e.g., Cisco Networking Academy) atau kerja sama dengan universitas untuk program magang berbasis proyek. Di Kabupaten Sleman, pelatihan coding dasar bagi staf IT desa berhasil memangkas waktu perbaikan sistem dari 2 hari menjadi 4 jam (Kemenkominfo, 2022). Selain itu, perlu ada alokasi anggaran khusus untuk pemeliharaan perangkat, mengingat 60% kegagalan sistem di daerah terjadi karena kurangnya perawatan rutin (Bappenas, 2021).
- ✓ **Pemanfaatan Optimal Media Sosial dan Teknologi Informasi:** Media sosial seperti WhatsApp dan Instagram dapat difungsikan sebagai multipurpose platform, mulai dari konsultasi publik hingga pengaduan real-time. Di Kota Surabaya, integrasi layanan chatbot WhatsApp dengan sistem SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu) memungkinkan warga melaporkan masalah jalan rusak langsung ke Dinas PUPR hanya dengan mengirim foto (Diskominfo Surabaya, 2023). Sementara itu, website pemerintah perlu dioptimalkan dengan fitur accessibility (e.g., mode kontras tinggi untuk tunanetra) dan kecepatan akses. Kualitas pelayanan diukur melalui indikator seperti response time (maksimal 1 jam untuk media sosial) dan akurasi jawaban. Penting juga membentuk tim social media monitoring untuk melacak hoaks atau keluhan yang viral, lalu meresponsnya dengan klarifikasi berbasis data. Contoh inovasi lain adalah penggunaan live streaming Instagram untuk sosialisasi kebijakan, yang di Kabupaten Jembrana mampu menjangkau 70% pemuda usia 17-30 tahun (BPS Bali, 2022). Ketiga strategi ini saling terkait: sistem yang andal membutuhkan SDM terlatih, sementara sosialisasi efektif bergantung pada media teknologi. Dengan mengintegrasikannya, pemerintah dapat membangun ekosistem pelayanan yang responsif, terjangkau, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat.

SIMPULAN

Bahwa kualitas pelayanan publik berbasis e-government di Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo, secara umum sudah menunjukkan kemajuan positif dalam aspek *tangible, empathy, responsiveness, reliability*, dan *assurance*, meskipun masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan sumber daya. Implementasi e-government melalui sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD) terbukti mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Namun, hambatan berupa infrastruktur teknologi yang belum merata, ketidakterpaduan sistem antarinstansi, serta keterbatasan literasi digital masyarakat dan aparatur masih menjadi tantangan utama. Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui sosialisasi intensif, pengembangan sistem yang andal, serta optimalisasi media sosial dan teknologi informasi dinilai efektif dalam mendorong partisipasi masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap birokrasi. Dengan peningkatan kapasitas SDM dan integrasi sistem yang berkelanjutan, e-government di Mojolaban berpotensi menjadi model tata kelola pelayanan publik yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, S., Dema, H., & Syarifuddin, H. (2021). Tata Kelola Pemerintahan Desa Bina Baru Berbasis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Industri 4.0. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 184-191. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.515> mendeley.com
- Arwati, D., & Latif, D. V. (2019). Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Transparansi Keuangan dalam E-Government Kota Bandung. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 5(2), 66-74. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v5i2.2736> jbmp.umsida.ac.id
- Azzindani, R., & M. Irwan. (2020). Implementasi SIMDA dan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Dimediasi Good Government Governance. *Jurnal Studi Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 31-54. <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v27.i01.p16> Neliti+1
- Abror, M. D., & Hidayah, L. (2021). Kualitas Pelayanan Kependudukan di UPT Dispendukcapil. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 167-180.
- Aisyah, S., Hidayah, Z., Juniadi, D., Purnomo, E.P., Wibowo, A.M., & Harta, R. (2024). Transforming Smart City Governance for Quality of Life and Sustainable Development in Semarang City, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 19(9).
- Andrian Putro, Y.L.C., & Maricar Besa. (2025). The Dynamics of E-Government-Based Administrative Public Services. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 6(1), 48-59. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v6i1.11805>
- Angganten, T.A., & Firdaus, M. (2024). Political Communication in Community Participation: A Systematic Literature Review. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 5(2), 106-117.
- Burhan, R., Wahdaniyah, S.R., & Haliq, A.I.S. (2024). Digital Era Governance Memperkuat Penyelenggaraan Pemerintahan Pasca Pandemi. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 5(1), 94-105.
- Elsa Octavia Bessie, Petrus Kase, Adriana Fallo, & Wijayanti, N.S. (2025). Implementation of the Supplementary Feeding Program for Toddlers Experiencing Stunting. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 6(1), 74-86. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v6i1.12136>
- Gislawati, R.T., & Karniawati, N. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis E-

- Government melalui Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 5(1), 57-70.
- Jannah, L., Pratiwi, C.D., & Nazwa, S. (2024). Implementasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Serang: Evaluasi Efektivitas Kebijakan. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 5(2), 132-143.
- Mokoginta, S.O., Mangangantung, J.M., & Liando, M.R. (2023). Peran Guru dalam Meningkatkan Prestasi Belajar IPA Siswa Kelas V SD GMIM IV Tomohon. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5(2), 260-272.
- Norhanishah Mohamad Yunus, & Lai Zouya. (2025). Artificial Intelligence and Labour Productivity by Skill Stratification: Empirical Evidence from Chinese Municipal Provinces, 2000–2020. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 6(1), 1-12. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v6i1.11972>
- Putri Chairani, D., Nugroho, R., & Wallang, M. (2025). Public Official Perception of Digital Human Resource Management in Karanganyar, Indonesia. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 6(1), 13-27. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v6i1.12031>
- Saputra, B., Syeftiani, T., Gomes da Cruz Fernandes, B., & K. Ethelbert, Y. (2025). Public Service Motivation, Integrity, and Performance: A Mediation Analysis in Civil Registration Services. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 6(1), 60-73. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v6i1.12045>
- Sormin, R.D. (2024). The Implementation of a Sustainable Food and Agricultural Land Protection Policy in Pringsewu District. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 5(2), 144-158.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tawakkal, G.T.I., Andrew D. Garner, Thomas R. Seitz, Andi Setiawan, & Irma Fitriana Ulfah. (2025). Voter Education and the Fight Against Money Politics: Implementing Voter Education in the 2024 Indonesian Election. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 6(1), 87-98. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v6i1.11894>
- Warokka, A., Aqmar, A.Z., & Warokka, V. (2025). Demographics, Digitalization, and Disclosure: Key Drivers of Financial Report Quality in Papua's Local Government. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 6(1), 28-47. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v6i1.12062>