

## **Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember**

Mohammad Baladdudin Dayar<sup>1)</sup> Khusnul Khotimah<sup>2)</sup> Aliyatul Laila<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara  
Universitas Mochammad Sroedji Jember  
email: 89dayar@gmail.com

<sup>2)</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara  
Universitas Islam Jember  
email: khusnulkhuswan101192@gmail.com

<sup>2)</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara  
Universitas Islam Jember  
email: ila29ila09@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelayanan berbasis digital telah menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, selain karena dapat meringankan beban kerja staf, tidak perlu lagi menyiapkan atau menumpuk berkas (hardcopy), pelayanan berbasis digital juga dapat memenuhi tuntutan masyarakat dalam melakukan pelayanan dengan baik terkait waktu, biaya, dll. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh digitalisasi pelayanan administrasi terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan bentuk hubungan kausal, dimana hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dari hasil penyebaran kuesioner, rata-rata distribusi jawaban dari 65 responden berkategori setuju yaitu sebesar 56,4%, dan 43,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Namun dalam pelayanan berbasis digital perlu adanya kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) supaya dapat memudahkan mereka dalam melakukan pelayanan berbasis digital tersebut.

**Kata Kunci:** Digitalisasi, Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan

### **ABSTRACT**

*Digital-based services have become the main key in improving the quality of public services, in addition to being able to lighten the workload of staff, no longer needing to prepare or stack files (hardcopy), digital-based services can also meet the demands of the community in providing good services related to time, costs, etc. This study aims to determine and analyze the influence of digitalization of*

*administrative services on the quality of services in Balung District, Jember Regency. This study uses a quantitative research method and uses an associative research type with a causal relationship form, where a causal relationship is a cause and effect relationship. The results of this study indicate that from the results of the distribution of questionnaires, the average distribution of answers from 65 respondents in the agree category is 56.4%, and 43.6% are influenced by other factors. This states that the digitalization of administrative services has a positive and significant effect on the quality of services in Balung District, Jember Regency. However, in digital-based services, there needs to be community readiness in using information and communication technology (ICT) in order to make it easier for them to carry out digital-based services.*

**Keywords:** *Digitalization, Administrative Services, Service Quality*

## **1. PENDAHULUAN**

Di era globalisasi dan digitalisasi yang semakin berkembang, kemajuan teknologi informasi telah mempengaruhi banyak aspek kehidupan manusia, termasuk sektor layanan administrasi. Salah satu jenis inovasi yang digunakan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat yaitu digitalisasi pelayanan administrasi. Digitalisasi Indonesia semakin berkembang seiring dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Syamsiah Badruddin Transformasi digital dalam pelayanan administrasi adalah proses penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat (Badruddin, 2020). Proses tersebut meliputi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengelola data, berkomunikasi dengan masyarakat, dan menyediakan layanan secara online.

Digitalisasi tidak hanya mencakup pengembangan platform online, tetapi juga melibatkan perubahan dalam cara kerja, peningkatan keterampilan aparatur, dan penyesuaian prosedur untuk memanfaatkan teknologi dengan maksimal. Penggunaan teknologi digital juga dapat mengubah cara pemerintah bekerja, berkomunikasi, dan menyediakan layanan, serta dapat membawa dampak yang lebih luas, seperti mengubah struktur dan budaya organisasi, dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Along (2020) Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik dalam memberikan layanan yang mampu memuaskan pengguna jasa, baik melalui aspek teknis maupun administrasi (Suprianto, 2023).

Pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Hal ini mencakup berbagai layanan, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, administrasi, dan perlindungan sosial. Mounir (2001) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang dengan faktor material melalui system, prosedur dan metode untuk memenuhi kepentingan orang yang berkepentingan sesuai dengan haknya (Karim et al., 2020). Dalam undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, juga dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dari barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diberikan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat (Saputra & Widiyarta, 2021). Pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, menjamin keadilan sosial, dan memastikan semua orang memiliki akses yang sama terhadap sumber daya dan layanan yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, masyarakat memiliki hak untuk mengetahui, mengawasi, dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan layanan yang mereka terima.

Pemerintah memerlukan sistem pelayanan yang efisien untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, dengan kemajuan teknologi saat ini, pemerintah dapat mengakses semua informasi melalui *smartphone*. Hal ini dipandang sebagai peluang untuk menyediakan layanan publik yang lebih efektif melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang biasa disebut dengan *e-government*. Penerapan *e-government* atau SPBE bukan sekadar perubahan operasional instansi pemerintah dari sistem manual ke sistem digital atau online. Secara filosofis, implementasi *e-government* merupakan salah satu bentuk adaptasi birokrasi ketika terjadi dinamika dalam lingkungan eksternal organisasi atau ketika perubahan menjadi suatu kebutuhan. Hingga akhir tahun 2021, Jawa Timur muncul sebagai provinsi dengan jumlah instansi pemerintah terbanyak yang memperoleh skor di bawah target nasional untuk SPBE, dengan 39 instansi yang memperoleh skor indeks 2,82. Seluruh otoritas pusat dan daerah menerima hasil evaluasi skor SPBE tersebut (Keputusan Menpan RB RI, 2021).

Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember tercantum dalam Peraturan Bupati Jember Nomor 61 Tahun 2021, tentang Penerapan Sertifikat Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Jember. Inovasi ini diwujudkan melalui SIMPEDA (Sistem Manajemen Pelayanan Desa) yang diluncurkan pada akhir tahun 2021 melalui server layanan Komunikasi dan Informasi yang mencakup wilayah kecamatan dan desa di Kabupaten

Jember.(Cahya Ningtyas & Angin, 2023). Akan tetapi dari 31 kecamatan di Kabupaten Jember, masih banyak yang belum memanfaatkan inovasi ini. Salah satu kecamatan yang telah memanfaatkan inovasi ini yaitu Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Termasuk Desa Balung Lor, Balung Kidul, Karang Duren, Gumelar, Tutul, Karang Semandeng, Curah Lele, dan Balung Kulon. Sesuai observasi yang telah peneliti lakukan, Desa Balung Lor mengaplikasikan SIMPEDA mulai dari kisaran pertengahan tahun 2022, sedangkan desa-desa yang lainnya sejak awal 2023. Sebelum menggunakan SIMPEDA, pelayanan di desa-desa tersebut masih dilakukan secara manual. Kini, sistem pelayanannya telah beralih ke sistem digital dengan memanfaatkan SIMPEDA. Inovasi ini menjadi terobosan baru yang dapat diterapkan di tingkat desa, seperti permohonan surat izin dan pelayanan lainnya, mengingat pelayanan yang sebelumnya sering kali rumit, memakan waktu lama, serta menyebabkan penumpukan dokumen dan arsip karena masih dikelola secara manual. Masyarakat biasanya harus menunggu kepala desa untuk mendapatkan tanda tangan, dan jika kepala desa sedang bertugas di luar kota, waktu tunggu menjadi lebih lama, sehingga masyarakat sering kali harus bolak-balik ke Balai Desa. Transformasi digital di desa sangat diperlukan untuk mengurangi kesulitan yang dialami masyarakat akibat pelayanan yang kompleks.

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan di atas, peneliti ingin menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan administrasi yang berbasis digital terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.”

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Digitalisasi**

Digitalisasi merupakan proses mengubah informasi dan proses dari analog ke digital. penggunaan teknologi digital salah satunya untuk menyimpan, mengelola, dan mendistribusikan data, sehingga lebih mudah untuk diakses, dianalisis, dan bekerja sama. Digitalisasi dapat mempercepat pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memungkinkan inovasi di banyak sektor, seperti pendidikan, layanan publik dan sektor lainnya.

Menurut Brennen & Kreiss (2016), digitalisasi yaitu meningkatnya ketersediaan data digital yang dimungkinkan oleh kemajuan dalam menciptakan, mentransfer, menyimpan dan menganalisis data digital, dan memiliki potensi untuk menyusun, membentuk, dan mempengaruhi dunia kontemporer (Marwiyah, 2023).

## 2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Along (2020) Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi (Suprianto, 2023). Menurut Wycof, Tjiptono, Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat (Nurdin, 2019).

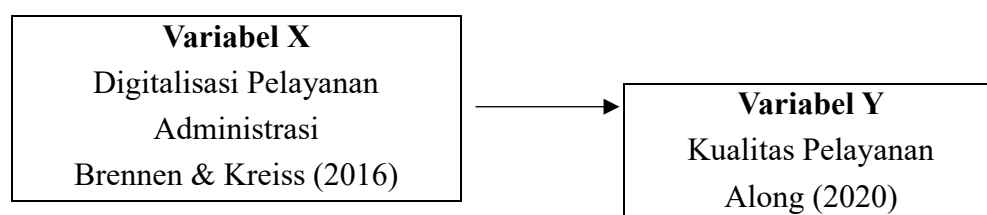
Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan merupakan tingkat seberapa baik suatu layanan harapan dan kebutuhan masyarakat dalam berbagai hal, seperti kecepatan, suara, presisi , kenyamanan, dan sikap staf. Layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun loyalitas, dan menciptakan citra positif bagi penyedia layanan.

Menurut Along (2020), Mulyapradan (2022) indikator kualitas pelayanan ada 5 dimensi yaitu bukti fisik (tangibles), reliabilitas (ralibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) (Suprianto, 2023).

## 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konsep pada penelitian ini disusun untuk melihat seberapa berpengaruh digitalisasi pelayanan administrasi terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Konseptual



## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan didasarkan pada teori-teori yang relevan, bukan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (sugiyono, 2016:64).

Ha : Terdapat Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember

Ho : Tidak Terdapat Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Adminstrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dalam bentuk hubungan kausal (sebab-akibat). Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berbasis positivisme dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan menganalisis data secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan mengvalidasi hipotesis yang telah ditetapkan (sugiyono, 2016: 8).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perangkat desa di Kecamatan Balung Kabupaten Jember sebanyak 77 orang. Berikut data jumlah populasi:

Tabel 1. Data Jumlah Populasi

No	Desa	Jumlah orang
1	Balung Kidul	13
2	Balung Lor	12
3	Balung Kulon	7
4	Curah Lele	10
5	Gumelar	7
6	Tutul	6
7	Karang semanding	10
8	Karang duren	12
	Jumlah	77

*Sumber : Data Diolah Dari setiap desa 2024*

berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin dari jumlah populasi diatas dapat diketahui jumlah sampel sebanyak 65 orang. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif meliputi deskripsi responden, analisis regresi sederhana, uji t dan koefisien determinasi. peneliti juga menggunakan teknik instrumen data berupa skala likert. Terdapat 5 pilihan jawaban dalam penyusunan skala Likert sebagai berikut :

Tabel 2. Tabel Alternatif Jawaban

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (sugiyono, 2016:93).

#### 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji validitas seluruh item variabel memiliki nilai koefisien lebih dari 0,244. Dan berdasarkan uji reliabilitas nilai koefisien *cronbach Alpha* seluruh variabel lebih dari 0,5. Sehingga item pernyataan seluruh variabel valid dan reliabel.

##### 4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan apabila variabel dependen hanya dipengaruhi oleh satu variabel independen. Berdasarkan hasil pengujian SPSS statistik diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.130	3.637		3.610	.001
	Digitalisasi	.585	.081	.674	7.235	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien regresi digitalisasi (X) sebesar 0,674 bernilai positif. Artinya pelayanan berbasis digital berupa SIMPEDA di Kecamatan balung Kabupaten Jember dapat digunakan dalam jangka panjang dan dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan yang ada di semua Desa Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

## 4.2 Uji t

Uji t digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individu terhadap variabel dependen.

Variabel digitalisasi (X) mempunyai nilai  $t_{7,235} > 1,670$  dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ , oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, variabel digitalisasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember dan nilai t hitung positif, maka apabila pelayanan berbasis digital berupa SIMPEDA terus diaplikasikan akan meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

## 4.3 Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674 <sup>a</sup>	.454	.445	4.075
a. Predictors: (Constant), Digitalisasi				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				

Sumber :

*Data diolah peneliti, Januari (2025)*

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji koefisien detrminasi diperoleh dari nilai (*Adjusted R Square*) sebesar 0,445. Artinya pelayanan administrasi berbasis digital berupa SIMPEDA mempengaruhi kualitas pelayanan di Kecamatan Balung sebesar 44,5%.

## 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penyebaran kuesioner, rata-rata distribusi jawaban responden berkategori setuju yaitu sebesar 56,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berbasis digital berupa SIMPEDA dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini terdapat 3 indikator dari variabel digitalisasi (X), yaitu Kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK, Partisipasi penggunaan teknologi, Ketercapaian pelayanan publik yang efektif. Dari 3 indikator digitalisasi tersebut yang memiliki pengaruh terbesar dengan kategori setuju yaitu indikator “partisipasi penggunaan

teknologi” dengan skor 67,7% dan memiliki nilai persentasi yang berbeda di setiap itemnya. Artinya partisipasi dalam penggunaan teknologi dianggap sangat penting dalam mengaplikasikan pelayanan berbasis digital berupa SIMPEDA yang diaplikasikan oleh perangkat desa sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Kedua, indikator “ketercapaian pelayanan publik yang efektif” tercapainya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat secara efektif juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Ketiga, yaitu indikator “kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK” dimana dalam pelayanan berbasis digital masyarakat sangat memerlukan kesiapan dalam memanfaatkan TIK supaya terdapat kontribusi yang baik dalam melakukan pelayanan dan memberikan dampak yang baik terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan diatas menunjukkan bahwa pelayanan berbasis digital berupa SIMPEDA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rahayua et al., 2021) dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021” yang menyatakan bahwa digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Mangga Besar. Penelitian (Aji et al., 2024) yang mengemukakan hal serupa bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara aplikasi Smart Kampung Banyuwangi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan berbasis digital dapat memudahkan antara masyarakat dan perangkat desa dalam melakukan pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dan yang diterima lebih efektif dan efisien.

## 5.2 Saran

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian terkait pelayanan berbasis digital, saran yang perlu untuk diperhatikan yaitu:

1. Indikator kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dari variabel digitalisasi memiliki skor terendah dari dua indikator lainnya, oleh karena itu perlu adanya penjelasan atau praktek untuk masyarakat terkait TIK sehingga masyarakat akan lebih mengerti dan merasa lebih mudah dalam menggunakan aplikasi SIMPEDA yang telah disediakan.
2. Bagi penelitian selanjutnya, sebaiknya menggunakan variabel lebih dari satu, agar teori yang digunakan lebih bervariasi dan hasil penelitiannya lebih efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badruddin, S. (2020). *Transformasi digital dalam pelayanan publik*. zahir publishing.
- Cahaya Ningtyas, V. N., & Angin, R. (2023). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.47134/par.v1i1.1937>
- Karim, N., Hendriyadi, H., & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Keputusan Menpan RB RI. (2021). *Keputusan MenPAN RB Nomor 1503 Tahun 2021*.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. 219.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. alfabeta.
- Suprianto, B. (2023). *Literature Review : Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. 8(2), 123–128.