Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

Efektivitas *E-Government* dan Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi pada Kantor Bakesbangpol Kabupaten Dompu

Iswadin[1*], Risca Ariska Ramadhan[2]

[1,2] *Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan sistem e-government (aplikasi SIOLA) dan dampaknya terhadap peningkatan kinerja organisasi melalui kinerja pegawai pada Kantor Bakesbangpol Kabupaten Dompu. Tingginya tuntutan masyarakat atas pelayanan publik yang prima, dihadapkan pada kendala operasional seperti sistem yang lambat serta keterlambatan penerbitan dokumen, memunculkan pertanyaan kritis mengenai efektivitas digitalisasi jika tidak diimbangi kesiapan sumber daya manusia. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya mengkaji e-government secara makro, studi ini memfokuskan analisis spesifik pada efisiensi operasional dan kualitas pelayanan perizinan di tingkat daerah. Menggunakan pendekatan kualitatif, data primer dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur dengan 10 informan kunci, didukung oleh analisis dokumen resmi. Secara metodologis, data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif model interaktif, yang mencakup tahapan pengumpulan data, reduksi (kondensasi) data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa integrasi e-government efektif memangkas birokrasi, meningkatkan efisiensi waktu, dan mengamankan data secara signifikan. Lebih lanjut, keberhasilan sistem ini berbanding lurus dengan kinerja pegawai yang optimal, tercermin dari peningkatan produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas melalui penyusunan Rencana Kerja (Renja) serta pelaporan LAKIP. Kesimpulannya, sinergi antara teknologi e-government yang andal dan evaluasi kinerja pegawai merupakan instrumen krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif.

Informasi Artikel

Correspondence:
Iswadin
iswadin44@gmail.com

Kata kunci:
E-Government;
Kinerja Pegawai;
Kinerja Organisasi;
Pelayanan Publik;
Aplikasi SIOLA

DOI:
https://doi.org/10.69666/a69cqg22

1. PENDAHULUAN

Saat ini, pemerintah terus dihadapkan pada tingginya tuntutan masyarakat terhadap ketersediaan pelayanan publik yang prima. Tingkat keberhasilan organisasi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan sangat bergantung pada seberapa besar kemampuannya dalam memenuhi tuntutan tersebut. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor vital yang memengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Hardjito, 2013;

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

Saptaria et al., 2021). Oleh karena itu, kemajuan suatu instansi sangat ditentukan oleh kualitas dan kapabilitas SDM di dalamnya, khususnya yang tercermin dari kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Sebagai terobosan inovatif untuk mengontrol dan meningkatkan kinerja organisasi tersebut, pemerintah mulai mengintegrasikan sistem elektronik ke dalam birokrasi, yang dikenal dengan istilah *e-government*.

Di Indonesia, inovasi menuju *e-government* telah diinisiasi secara formal sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika, yang menyatakan bahwa aparatur pemerintah wajib memanfaatkan teknologi untuk mendukung *good governance* dan mempererat demokrasi. Langkah ini kemudian diperkuat oleh Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang mendorong pengembangan pelayanan berbasis elektronik secara *online* guna meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2018). Kebijakan ini semakin terarah dengan hadirnya Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Rangkaian regulasi ini memberikan landasan kuat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, sekaligus mengantisipasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) demi menekan praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Dalam tinjauan literatur, implementasi *e-government* yang efektif diyakini berbanding lurus dengan peningkatan performa organisasi. Penelitian Nawafleh (2020), Zou et al. (2023) serta Yakubu et al. (2025) menegaskan bahwa penerapan *e-government* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi. Salah satu wujud nyata dari pemanfaatan teknologi ini adalah penerapan aplikasi SIOLA (Sistem Informasi Online Layanan Administrasi). Penggunaan sistem *online* seperti SIOLA menjadi instrumen dasar terciptanya efisiensi dalam pelayanan perizinan masyarakat, yang memungkinkan instansi menghemat waktu, mengurangi beban tenaga manual, sekaligus menjamin keamanan data secara lebih baik (Fitria, 2020). Meskipun demikian, keberhasilan sistem teknologi tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan elemen operasional utamanya, yaitu manusia.

Selain *e-government*, variabel penting yang menentukan performa organisasi adalah kinerja pegawai. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun kontinuitasnya, dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Kinerja pegawai secara langsung memengaruhi tingkat kontribusi dan kelancaran operasional pelayanan yang diberikan kepada organisasi (Diamantidis & Chatzoglou, 2019; Vermeeren et al., 2014; Nurul & Suhaety, 2026). Organisasi perlu mengevaluasi kinerja secara berkala untuk mengidentifikasi kelemahan operasional serta mengoptimalkan kelebihan sumber daya guna mendorong peningkatan produktivitas (Gerrish, 2016; DeNisi & Murphy, 2017; Mahmud et al., 2024; Nurhayati et al., 2026). Potensi setiap individu di dalam instansi harus dimanfaatkan sebaik-baiknya agar memberikan hasil yang maksimal dan sesuai target (Andra et al., 2017; Mayapada et al., 2025; Mahmud et al., 2025), mengingat pegawai yang berkinerja baik akan secara langsung berdampak pada kualitas pekerjaan yang mereka hasilkan (Febrianti & Priyadi, 2022; Magniatun & Mahmud, 2025; Jamal et al., 2026; Mahmud, 2025; Suryani, 2025).

Pemerintah Kabupaten Dompu merupakan salah satu daerah yang secara aktif mengintegrasikan sistem pemerintahan berbasis *e-government*. Salah satu instansi di wilayah ini yang terus berupaya maju dalam peningkatan performa organisasi adalah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Dompu, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Bakesbangpol memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, khususnya di bidang perizinan. Layanan ini mencakup pemberian surat keterangan terdaftar bagi Organisasi Kemasyarakatan atau lembaga melalui pendaftaran

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

online (SIOLA SIORMAS), penerbitan izin penelitian, hingga proses penjaringan dan pembentukan pasukan Paskibraka.

Sebagai instansi pelayanan publik, pegawai Bakesbangpol dituntut untuk bekerja secara optimal. Kehadiran transformasi digital melalui aplikasi SIOLA diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima dan mempermudah masyarakat. Namun, terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan dari sistem yang dibangun dengan realitas implementasi di lapangan. Terdapat sejumlah kendala operasional yang dihadapkan pada pegawai, seperti lambatnya waktu akses (*loading*) pada situs web, sistem yang terkadang mengalami *error*, hingga sulitnya mengunggah dokumen. Dari sisi sumber daya manusia, ditemukan pula permasalahan terkait ketidaktepatan waktu dalam penerbitan dokumen dan pembagian tugas berdasarkan jabatan yang belum sepenuhnya teratur.

Berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan *e-government* saja tidak cukup untuk menjamin kinerja organisasi yang tinggi; diperlukan evaluasi dan sinkronisasi dengan kinerja pegawai pelaksananya. Pelayanan *online* ini pada dasarnya juga berfungsi sebagai instrumen untuk mengukur apakah kinerja pegawai telah memenuhi standar indikator yang ditetapkan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan secara spesifik pada penggunaan aplikasi SIOLA di Kantor Bakesbangpol Kabupaten Dompu. Pemfokusan ruang lingkup ini dilakukan agar penilaian terhadap kualitas pelayanan masyarakat dan aktivitas pegawai dalam mendukung performa organisasi dapat dianalisis secara lebih mendalam, terukur, dan kontekstual.

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi permasalahan, dan tinjauan pustaka tersebut, peneliti bermaksud melakukan investigasi lebih lanjut melalui penelitian berjudul "Efektivitas E-Government dan Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi pada Kantor Bakesbangpol Kabupaten Dompu." Secara spesifik, penelitian ini memiliki dua tujuan utama. Pertama, untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas *e-government* berkontribusi dalam meningkatkan kinerja organisasi pada Kantor Bakesbangpol Kabupaten Dompu. Kedua, untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja pegawai berpengaruh dalam meningkatkan kinerja organisasi pada instansi tersebut.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menekankan pada pengungkapan makna, proses, dan latar belakang alami (*natural setting*) terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2015). Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian untuk mengeksplorasi dan memahami secara komprehensif mengenai efektivitas penerapan *e-government* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan performa organisasi. Konteks dan lokasi penelitian difokuskan di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Dompu. Penentuan lokasi ini dipertimbangkan berdasarkan kemudahan aksesibilitas serta kesesuaian realitas lapangan dengan substansi masalah yang diteliti (Moleong, 2014). Dalam desain kualitatif ini, peneliti bertindak langsung sebagai instrumen utama (*key instrument*) yang turun ke lapangan untuk menangkap fenomena secara utuh, berpartisipasi, dan mengamati aktivitas operasional secara langsung (Creswell & Poth, 2018; Pezalla et al., 2012; Rahadjeng et al., 2021).

Data penelitian dibangun dari sumber data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui rancangan sampel spesifik (informan). Populasi sasaran dalam konteks penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Bakesbangpol Kabupaten Dompu yang berjumlah 47 orang, terdiri atas 21 Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 26 tenaga honorer. Guna mendapatkan profil responden yang relevan dengan unit analisis pengukuran efektivitas aplikasi SIOLA, sampel ditarik dengan menetapkan 10 orang informan kunci. Informan tersebut terdiri dari Kepala

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

Badan, Kepala Bagian, Kepala Sub Bagian, Administrator Program (Admin SIOLA), 3 pegawai berstatus ASN, dan 3 pegawai berstatus honorer (Arikunto, 2013). Selain data primer yang diperoleh dari interaksi subjek, data sekunder juga digunakan sebagai penunjang analisis yang mencakup dokumen dan laporan resmi instansi terkait kinerja operasional.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, guna memastikan keakuratan desain penelitian dan kevalidan informasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung objek penelitian di lapangan untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai operasional e-government. Selanjutnya, wawancara semi-terstruktur dilakukan melalui tanya jawab interaktif dengan informan kunci guna menjaring persepsi, ide, dan data spesifik terkait kualitas layanan (Moleong, 2014). Sebagai pelengkap pengukuran data, metode dokumentasi diterapkan dengan menyelidiki berbagai catatan, peraturan, serta benda tertulis lainnya yang relevan (Arikunto, 2013). Seluruh data primer dan sekunder yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif model interaktif yang merujuk pada kerangka kerja Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Tahapan analisis ini mencakup tiga alur kegiatan yang saling berkaitan, yaitu kondensasi/reduksi data (pemilihan, pemfokusan, dan penyederhanaan data kasar), penyajian data (pengorganisasian informasi ke dalam bentuk naratif/matriks), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pendekatan yang sistematis ini didukung oleh uji kredibilitas data melalui triangulasi sumber, sehingga seluruh proses analisis dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis dan menghasilkan evaluasi yang mutakhir terkait kinerja organisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL) Kabupaten Dompu berlokasi di Jl. Bhayangkara No.10, Kelurahan Dorotangga, Kecamatan Dompu, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Institusi ini dipimpin oleh Bapak Ardiansyah, SE, yang resmi menjabat sebagai Kepala Badan (Eselon II) berdasarkan mutasi internal pada awal 2025. Secara struktural, BAKESBANGPOL memiliki tugas pokok membantu Bupati dalam urusan pemerintahan bidang kesatuan bangsa dan politik. Organisasi ini terdiri atas Kepala Badan, Sekretariat, Bidang Ideologi dan Wawasan Kebangsaan, Bidang Politik Dalam Negeri dan Organisasi Kemasyarakatan, serta Bidang Kewaspadaan Nasional. Fungsi utamanya mencakup penyusunan kebijakan, peningkatan wawasan kebangsaan, deteksi dini konflik, fasilitasi organisasi kemasyarakatan (Ormas), dan koordinasi stabilitas daerah. Dengan kondisi geografis yang beragam di 8 kecamatan, pemilihan BAKESBANGPOL Dompu sebagai lokasi penelitian sangat relevan karena peran strategis lembaga ini dalam menjaga stabilitas politik, memfasilitasi Ormas, dan menyelenggarakan pelayanan publik berbasis digital.

Temuan Data terkait Efektivitas E-Government

Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas *e-government* melalui aplikasi SIOLA SIORMAS dan PASKIBRAKA, peneliti memaparkan hasil wawancara berdasarkan lima indikator utama. Pada aspek pemahaman program, transisi menuju digitalisasi direspons positif oleh aparatur dan masyarakat. Terkait proses integrasi ini, Kepala Bidang Politik Dalam Negeri memaparkan:

"Program e-government di Bakesbangpol Kabupaten Dompu diintegrasikan ke dalam proses administrasi pelayanan melalui beberapa tahap yang sistematis. Pertama, kami melakukan digitalisasi seluruh data administrasi pelayanan yang sebelumnya berbentuk fisik menjadi data

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

elektronik... Kedua, kami mengembangkan aplikasi layanan berbasis web dan mobile yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi... Integrasi ini juga melibatkan pelatihan dan sosialisasi kepada pegawai agar mereka dapat mengoperasikan sistem ini dengan baik. Dengan demikian, proses administrasi pelayanan online menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses." (Bapak WH, 16 Juni 2025).

Pemahaman aparatur dalam menyajikan sistem yang mudah diakses juga ditegaskan oleh Kasubag Kepegawaian yang menyatakan:

"Program ini dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan akses bagi semua lapisan masyarakat. Pemerintah mengembangkan aplikasi yang user-friendly... Aplikasi ini dapat diakses melalui perangkat android, komputer, maupun smartphone... Selain itu, kami juga menyediakan layanan mandiri dengan cara menghubungi langsung operator jika mengalami kendala. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan keterjangkauan dan kualitas layanan." (Bapak RM, 18 Juni 2025).

Respons masyarakat terhadap kemudahan ini ditangkap melalui pernyataan salah satu pengguna layanan:

"Program e-government ini saya pahami sebagai upaya pemerintah untuk menyediakan layanan administrasi masyarakat secara online. Jadi... masyarakat bisa mengurus dokumen seperti ijin pendirian organisasi... Ini membuat prosesnya lebih cepat dan mudah, terutama bagi mereka yang sibuk. Namun, saya juga memahami bahwa tidak semua orang mungkin familiar dengan cara menggunakan layanan ini, jadi terkadang butuh panduan atau bantuan." (Saudara RJ, 16 Juni 2025).

Pada aspek ketepatan waktu, digitalisasi secara nyata memangkas birokrasi. Hal ini dikonfirmasi oleh Operator SIOLA:

"Sistem pelayanan online ini... telah membawa perubahan signifikan dalam meningkatkan ketepatan waktu... Seluruh proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu lama dapat diselesaikan lebih cepat karena telah terotomatisasi dan terintegrasi. Sebagai contoh, permohonan... ijin pendirian organisasi... yang dulu memerlukan waktu beberapa hari hingga minggu, kini dapat diproses dalam hitungan jam hingga satu hari... Sistem notifikasi otomatis... mengurangi potensi keterlambatan." (Bapak GA, 16 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Operator Aplikasi Paskibraka:

"Digitalisasi dokumen dan otomatisasi proses telah mengurangi waktu yang diperlukan untuk pengolahan berkas... Sistem ini memungkinkan verifikasi data secara instan dan akurat, mengurangi kebutuhan intervensi manual... Sistem juga dilengkapi dengan fitur notifikasi otomatis yang memberi tahu pemohon tentang perkembangan permohonan mereka, membantu mengurangi waktu tunggu dan ketidakpastian." (Saudara ZR, 11 Juni 2025).

Terkait ketepatan sasaran, pemantauan data secara digital memastikan layanan mencapai target yang ditetapkan. Plt. Sekretaris Dinas menyatakan:

"Dengan sistem ini, kami dapat mengintegrasikan dan memantau seluruh data dan proses administrasi secara lebih efisien. Hal ini memungkinkan kami untuk mengidentifikasi area yang

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

memerlukan perbaikan dengan lebih cepat dan tepat... E-government memungkinkan kami untuk mengumpulkan dan menganalisis data kinerja layanan secara real-time... Ini memastikan bahwa sasaran pelayanan dapat tercapai dengan lebih baik." (Bapak AM, 19 Juni 2025).

Pemantauan *real-time* ini juga dibenarkan oleh Kepala Bidang Politik Dalam Negeri:

"Dengan sistem ini, kami dapat mengakses data dan informasi secara real-time, yang memungkinkan monitoring dan evaluasi kinerja layanan secara lebih efektif. Setiap tahap proses administrasi... dapat dilacak dan diukur secara akurat melalui sistem yang terintegrasi... Sistem ini memungkinkan perencanaan yang lebih baik dengan menyediakan laporan dan analisis yang membantu dalam pengambilan keputusan strategis." (Bapak WH, 18 Juni 2025).

Selanjutnya, pada aspek pencapaian tujuan, penerapan sistem ini difokuskan pada pelayanan prima. Kabag Politik Dalam Negeri menjelaskan:

"Tujuan utama dari penerapan e-government... adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan sistem e-government, kami berharap dapat mempermudah akses masyarakat... mengurangi waktu proses... serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, kami juga ingin mengurangi potensi kesalahan dalam pengolahan data dan mempermudah integrasi informasi antar instansi." (Bapak WH, 16 Juni 2025).

Hal ini didukung oleh keterangan Operator SIOLA SIORMAS terkait akurasi data:

"Tujuan utama... adalah untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data ijin organisasi... Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan memberikan akses yang lebih baik... Ketiga, kita juga ingin mengurangi potensi kesalahan manusia (human error) dan duplikasi data yang sering terjadi dalam sistem manual sebelumnya." (Bapak GA, 16 Juni 2025).

Plt. Sekretaris Dinas juga menambahkan perspektif efisiensi operasional dari sisi instansi:

"Pertama, kami ingin meningkatkan efisiensi dan efektivitas... Kedua, kami berupaya meningkatkan transparansi... Ketiga, kami ingin mempermudah akses masyarakat terhadap layanan... Terakhir, tujuan kami adalah mengurangi biaya operasional dengan mengurangi penggunaan kertas dan mengotomatisasi berbagai proses yang sebelumnya dilakukan secara manual." (Bapak AM, 16 Juni 2025).

Sebagai hasil akhir, terdapat perubahan nyata yang dialami oleh organisasi. Plt. Sekretaris Dinas menyoroti pengurangan kepadatan antrean:

"Sejak penerapan sistem e-government, kami telah melihat beberapa perubahan signifikan... Salah satu perubahan yang paling mencolok adalah efisiensi dalam pengolahan data dan pengurangan waktu layanan... Sekarang, dengan sistem e-government, banyak proses yang sudah terkomputerisasi... mengurangi antrian dan kepadatan di kantor." (Bapak AM, 16 Juni 2025).

Dampak internal terhadap keamanan data juga diungkapkan oleh Kasubag Kepegawaian:

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

"Pertama, efisiensi operasional meningkat secara signifikan... Kedua, penyimpanan dan pengelolaan data menjadi lebih teratur dan aman. Dengan sistem elektronik, risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik berkurang drastis. Selain itu, akses informasi menjadi lebih mudah dan cepat bagi petugas, sehingga mereka bisa memberikan pelayanan yang lebih responsif." (Bapak RM, 15 Juni 2025).

Temuan Data terkait Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil observasi, implementasi SIOLA SIORMAS dan pendaftaran Paskibraka telah berjalan sesuai standar. Bakesbangpol Dompu terbukti mampu memberikan layanan tanpa memungut biaya sesuai amanat regulasi. Dari segi pendampingan masyarakat, para operator secara proaktif telah menyediakan opsi menu bantuan cepat pada situs web dan mengunggah video tutorial mandiri di platform YouTube Bakesbangpol guna membantu masyarakat yang kebingungan. Secara manajerial, instansi ini rutin menyusun target Rencana Kerja (Renja) setiap awal tahun untuk mengukur sasaran operasional operator, serta mempublikasikan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) di situs web resmi mereka sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik per triwulan.

Pembahasan

Analisis Efektivitas E-Government terhadap Peningkatan Kinerja Organisasi

Penerapan *e-government* melalui aplikasi SIOLA terbukti efektif dalam mentransformasi kinerja organisasi Bakesbangpol Kabupaten Dompu. Keberhasilan ini terlihat dari terpenuhinya kelima dimensi efektivitas program digital. Pertama, pemahaman program terbentuk secara holistik; aparatur tidak hanya mendigitalisasi dokumen, tetapi juga memahami esensi layanan *user-friendly*, sementara masyarakat menyadari efisiensi yang ditawarkan meskipun masih membutuhkan panduan adaptasi. Kedua, sistem ini mereduksi alur birokrasi yang lambat, memangkas waktu penyelesaian dari hitungan minggu menjadi hitungan jam melalui verifikasi instan dan notifikasi otomatis, yang secara langsung meningkatkan kinerja kecepatan instansi.

Ketiga, akurasi dan ketepatan sasaran pelayanan tercapai berkat fitur pemantauan *real-time*. Integrasi data ini memungkinkan pimpinan mengambil keputusan strategis berbasis data aktual, memastikan setiap layanan tepat pada profil demografis yang membutuhkan. Keempat, tujuan utama penerapan digitalisasi—yakni efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan minimalisasi *human error*—telah direalisasikan secara maksimal, yang bermuara pada penurunan biaya operasional (anggaran kertas). Kelima, perubahan nyata terlihat dari hilangnya antrean fisik di kantor dan amannya pengarsipan secara digital. Secara keseluruhan, integrasi teknologi ini sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi, Temuan empiris di Bakesbangpol Kabupaten Dompu ini sekaligus mengonfirmasi dan memperkuat pandangan (Nawafleh, 2020; Zou et al., 2023; Yakubu et al., 2025) yang menegaskan bahwa implementasi *e-government* secara langsung memediasi kualitas layanan serta memberikan dampak positif yang signifikan terhadap perbaikan tata kelola dan peningkatan kinerja organisasi di sektor publik.

Analisis Kinerja Pegawai terhadap Peningkatan Kinerja Organisasi

Keberhasilan infrastruktur *e-government* tidak lepas dari dukungan kinerja aparatur pelaksananya. Temuan lapangan ini sejalan dengan teori Dwiyanto (2008) terkait Kualitas Pelayanan publik. Berdasarkan analisis teori tersebut, kinerja pegawai Bakesbangpol telah memenuhi empat pilar utama:

1) Produktivitas

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

Sesuai pandangan Dwiyanto (2008) bahwa produktivitas mengukur kemampuan menghasilkan *output* maksimal secara efisien, operator SIOLA terbukti produktif karena mampu menyelesaikan dokumen warga sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan waktu yang singkat. Penerapan Pasal 79A UU RI No. 24 Tahun 2013 tentang layanan bebas biaya juga mempertegas efisiensi *input* bagi masyarakat, yang berdampak pada peningkatan produktivitas organisasi secara agregat. Fakta lapangan ini sejalan dengan temuan Diamantidis & Chatzoglou (2019) serta Vermeeren et al. (2014), di mana kelancaran operasional dan volume pelayanan organisasi publik sangat ditentukan secara langsung oleh pencapaian kinerja (produktivitas) pegawai itu sendiri.

2) Responsivitas
Responsivitas menuntut aparatur mengenali kebutuhan dan menyusun layanan sesuai harapan publik (Dwiyanto, 2008). Hal ini dibuktikan oleh sikap proaktif pegawai Bakesbangpol yang merespons kendala teknis warga dengan menyediakan fitur bantuan langsung serta mempublikasikan video tutorial di YouTube. Ini menunjukkan bahwa aparatur tidak hanya pasif menunggu berkas, tetapi responsif mengedukasi masyarakat.
3) Responsibilitas
Indikator ini merujuk pada pelaksanaan tugas sesuai prinsip dan fungsi administrasi (Dwiyanto, 2008). Komitmen operasional para pegawai sangat tinggi, terlihat dari pelaksanaan tugas yang konsisten berpedoman pada Rencana Kerja (Renja) tahunan yang ditetapkan instansi. Kinerja operator terukur dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan penyelesaian tugas berjalan selaras dengan indikator sasaran organisasi. Praktik evaluasi manajerial melalui Renja ini membuktikan konsep Gerrish (2016) dan DeNisi & Murphy (2017), bahwa organisasi publik wajib mengevaluasi kinerja guna mengidentifikasi kelemahan operasional dan mengoptimalkan potensi sumber daya demi mendorong produktivitas secara berkelanjutan.
4) Akuntabilitas
Merujuk pada pendapat Umar dalam Febrianti & Priyadi (2022) serta prinsip pertanggungjawaban kinerja pemerintahan (Mardiasmo, 2021), akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban mutlak organisasi sektor publik melalui pelaporan. Bakesbangpol Dompu telah mencapai indikator ini melalui penyusunan LAKIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah). Laporan triwulanan yang memuat target dan realisasi kinerja ini dipublikasikan secara terbuka di situs web instansi. Langkah keterbukaan informasi ini merepresentasikan kinerja pegawai yang berintegritas dan meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap kualitas organisasi secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government melalui program SIOLA SIORMAS dan pendaftaran daring calon Paskibraka telah terbukti efektif dalam memberikan dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi pada Kantor Bakesbangpol Kabupaten Dompu. Transformasi teknologi ini memfasilitasi masyarakat untuk mengakses layanan pengurusan dokumen perizinan organisasi secara cepat dan mudah. Efektivitas operasional digital ini ditandai oleh pemahaman program yang komprehensif sehingga alur administrasi menjadi lebih tertata, ketepatan sasaran layanan, serta ketepatan waktu penyelesaian dokumen yang jauh lebih efisien. Lebih jauh, implementasi ini telah mencapai target tujuan organisasi yang secara

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

holistik membawa perubahan nyata dari sistem pelayanan manual menjadi digital yang terintegrasi.

Keberhasilan infrastruktur digital tersebut secara inheren didukung oleh optimalisasi kinerja pegawai yang berperan krusial dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif. Kinerja pegawai mengalami peningkatan yang signifikan, terlihat dari kualitas pelayanan yang efisien dan mendapatkan apresiasi positif dari masyarakat. Dari sisi produktivitas, para operator telah menyelesaikan tugas secara paripurna sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Kualitas ini diimbangi dengan responsivitas aparatur dalam menuntaskan seluruh pengaduan secara menyeluruh, serta tingkat responsibilitas tinggi yang dibuktikan dengan capaian penyelesaian tugas secara sempurna. Tingkat akuntabilitas instansi juga terjamin melalui transparansi pelaporan kinerja yang dipublikasikan pada situs web resmi Bakesbangpol. Secara keseluruhan, sinergi antara efektivitas sistem e-government dan kinerja pegawai yang optimal telah terbukti mampu meningkatkan kinerja organisasi secara nyata dan terukur.

Sebagai implikasi praktis dan rekomendasi manajerial bagi Kantor Bakesbangpol Kabupaten Dompu, diperlukan langkah strategis untuk memitigasi dan mengatasi kendala operasional atau teknis yang berpotensi menghambat pelayanan. Oleh karena itu, direkomendasikan agar instansi melakukan pemeliharaan (*maintenance*) serta peningkatan kapasitas jaringan dan peladen (*server*) secara berkala untuk mencegah kelambatan sistem saat diakses. Selain itu, pemerintah daerah disarankan untuk mengalokasikan anggaran yang memadai guna peremajaan perangkat keras (*hardware*) penunjang serta memberikan program pelatihan digital (*capacity building*) yang berkelanjutan bagi para operator. Langkah preventif ini sangat krusial agar proses penerbitan dokumen terhindar dari keterlambatan dan standar pelayanan prima dapat terus dipertahankan.

Sementara itu, sebagai rekomendasi bagi penelitian selanjutnya, kajian di masa mendatang disarankan untuk melakukan studi pendahuluan (pra-penelitian) secara mandiri dan komprehensif guna memastikan bahwa unit analisis dan objek kajian terukur secara spesifik sehingga ruang lingkup penelitian tidak terlalu meluas. Dalam aspek metodologis, peneliti selanjutnya direkomendasikan untuk menggunakan pendekatan komunikasi yang lebih interaktif saat menggali data dari informan. Hal ini perlu diiringi dengan penyusunan instrumen dan pedoman wawancara yang lebih terperinci dan terstruktur, sehingga seluruh informasi mendalam yang krusial untuk pengukuran kinerja maupun efektivitas sistem teknologi tidak ada yang terlewatkan.

5. REFERENSI

Andra, A., Surya, I., & Dama, M. (2017). Efektifitas kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *Administrasi Negara, 5*(3), 6856–6868.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

DeNisi, A. S., & Murphy, K. R. (2017). Performance appraisal and performance management: 100 years of progress? *Journal of Applied Psychology, 102*(3), 421–433. https://doi.org/10.1037/apl0000085

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2019). Factors affecting employee performance: An empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management, 68*(1), 171–193. https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2018-0002

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.

Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi good governance dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, 11*(8), 1–16.

Fitria, N. J. L. (2020). Penerapan work from home dan work from office dengan absensi online sebagai implikasi e-government di masa new normal. *Civil Service: Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS, 14*(1), 69–83. https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/264

Gerrish, E. (2016). The impact of performance management on performance in public organizations: A meta-analysis. *Public Administration Review, 76*(1), 48–66. https://doi.org/10.1111/puar.12433

Hardjito, D. (2013). *Teori organisasi dan teknik pengorganisasian*. PT. Raja Grafindo Persada.

Jamal, F. H., Mahmud, M., & Marlina, L. (2026). Digital attendance system implementation, employee competence, and work discipline on government employee performance. *Advances: Jurnal Ekonomi & Bisnis, 4*(3). https://doi.org/10.60079/ajeb.v4i3.858

Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2018). *Laporan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan indeks integritas pelayanan publik (IIPP) atas layanan aplikasi informatika*. (www.layanan.kominfo.go.id).

Magniatun, D., & Mahmud. (2025). Peran kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai: Komitmen organisasi sebagai mediator. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi, 8*(2). https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i2.1244

Mahmud. (2025). *Spiritualisme dan budaya organisasi, melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi: Upaya peningkatan kinerja karyawan UMKM* (E. S. Subhan, Ed.). PT. Narasi Kita Publishing.

Mahmud, M., Subhan, E. S., & Paroli, P. (2025). The influence of transformational leadership style and organisational culture on employee performance mediated by organisational commitment. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, 15*(3), 773–793. https://doi.org/10.22441/jurnal_mix

Mahmud, Suejipto, B. E., Mukhlis, I., & Sopiah. (2024). Workplace spirituality, organizational culture, and employee performance in Indonesian MSMEs: Examining the mediating roles of job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science, 11*(7), 362–394. https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0719

Mardiasmo. (2021). *Akuntansi sektor publik*. Andi Offset.

Mayapada, B. A., Irawaty, T., & Siddha, A. (2025). Efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi. *Jurnal Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, 1*(2). https://doi.org/10.36859/jp.v1i2.3181

Intensi: Jurnal Riset Manajemen

E-ISSN: 3124-4882
Halaman Jurnal: https://jurnal.stieyapisdompu.ac.id/intensi

Moleong, L. J. (2014). *Metode penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Nawafleh, S. (2020). The implementation of e-government and the trust of citizens in public sector performance: The mediating role of service quality. *International Journal of Public Sector Performance Management, 6*(1), 17–36. https://doi.org/10.1504/IJPSPM.2020.105086

Nurhayati, N., Mahmud, M., & Mauzu, F. (2026). Pengaruh beban kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai sub bagian umum Sekretariat DPRD Kabupaten Dompu. *Jurnal Economic Resource, 9*(1), 1351–1357. https://doi.org/10.57178/jer.v9i1.2354

Nurul, A., & Suhaety, Y. (2026). Pengaruh disiplin kerja dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan: Studi pada FIF Group Cabang Dompu. *Berniaga: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2*(1), 29–38. https://jurnal.mnwtambora.com/niaga/article/view/14

Pezalla, A. E., Pettigrew, J., & Miller-Day, M. (2012). Researching the researcher-as-instrument: An exercise in interviewer self-reflexivity. *Qualitative Research, 12*(2), 165–185. https://doi.org/10.1177/1468794111422107

Rahadjeng, E. R., Aisyah, E. N., Rahman, F., Saptaria, L., Nurjannah, D., Mahmud, Subhan, E. S., Arisman, Fauji, D. A. S., Utami, B., & Puspasari, I. D. (2021). *Analisis data penelitian manajemen: Studi fokus analisis kualitatif* (P. Handayati, Ed.). Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Saptaria, L., Ambarwati, T., Mahmud, Zuana, M. M. M., Arisman, Zulpardisyah, & Pambudy, A. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia: Strategi pengembangan human capital* (M. Churiyah, Ed.). Pascal Books.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan*. Alfabeta.

Suryani. (2025). Keterlibatan, loyalitas, dan kerjasama tim sebagai prediktor kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Dompu. *Berniaga: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 1*(1). https://jurnal.mnwtambora.com/niaga/article/view/1

Vermeeren, B., Kuipers, B., & Steijn, B. (2014). Does leadership style make a difference? Linking HRM, job satisfaction, and organizational performance. *Review of Public Personnel Administration, 34*(2), 174–195. https://doi.org/10.1177/0734371X13510853

Yakubu, O. M., Hassan, I. K., & Akhakpe, I. B. (2025). E-governance and public sector performance in Lagos Metropolitan Area Transport Authority. *Journal of Public Administration, Finance and Law, 33*, 384–394. https://doi.org/10.47743/jopafl-2024-33-27

Zou, Q., Mao, Z., Yan, R., Liu, S., & Duan, Z. (2023). Vision and reality of e-government for governance improvement: Evidence from global cross-country panel data. *Technological Forecasting and Social Change, 194*, 122667. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122667