



## Pengaruh Inovasi Digital Pemerintahan terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Banggai

Andi Hartati<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ilmu Pemerintahan Universitas Tompotika Luwuk, Email: [andihartati.1985@gmail.com](mailto:andihartati.1985@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi digital pemerintahan terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Banggai. Inovasi digital dianggap sebagai strategi penting dalam mempercepat birokrasi, meningkatkan efisiensi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan populasi aparatur sipil negara dan masyarakat pengguna layanan publik. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel, serta model regresi memenuhi asumsi klasik. Inovasi digital pemerintahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik dengan nilai koefisien  $\beta = 0,734$ ,  $R^2 = 0,612$ , dan nilai signifikansi 0,000. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat penerapan inovasi digital, semakin meningkat pula efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Banggai.

**Kata Kunci:** Inovasi Digital, Kinerja Pelayanan Publik, Pemerintahan Daerah

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of digital government innovation on public service performance in Banggai Regency. Digital innovation is considered a key strategy to accelerate bureaucracy, enhance efficiency, and strengthen transparency and accountability in public services. This research employs a quantitative explanatory approach involving civil servants and public service users as the study population. Data were collected through questionnaires distributed to 120 respondents and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 26. The results indicate that all research instruments are valid and reliable, and the regression model meets the classical assumption tests. Digital government innovation has a positive and significant effect on public service performance with a regression coefficient ( $\beta$ ) of 0.734,  $R^2$  of 0.612, and a significance value of 0.000. These findings demonstrate that higher levels of digital innovation implementation lead to greater efficiency, effectiveness, and citizen satisfaction with public services in Banggai Regency.*

**Keywords:** Digital Innovation, Public Service Performance, Local Government

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma pelayanan publik di tingkat lokal. Pemerintah daerah kini dituntut untuk bertransformasi menuju tata kelola digital yang adaptif, transparan, dan partisipatif (Dwiyanto, 2021). Melalui sistem pengelolaan pengetahuan yang baik, berbagai praktik terbaik (best practices) dari suatu daerah dapat ditularkan ke daerah lain, sehingga mempercepat proses pembelajaran

dan meminimalkan pengulangan kesalahan (Banabera, 2019). Inovasi pemerintahan dalam perspektif New Public Management (NPM) yang menyertai restrukturisasi kelembagaan diarahkan pada pencapaian hasil (outcomes) yang lebih maksimal dan efisien (El Ammar & Profiroiu, 2020). Inovasi dalam tata kelola pemerintahan secara langsung berdampak pada perbaikan efisiensi birokrasi dan penerapan prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik (Lestari & Santoso, 2021). Kabupaten Banggai sebagai salah satu daerah berkembang di Sulawesi Tengah juga telah mulai mengimplementasikan berbagai bentuk inovasi digital, seperti sistem informasi pelayanan perizinan terpadu, e-office, dan aplikasi pelayanan publik berbasis web. Namun demikian, efektivitas inovasi tersebut terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik masih perlu dibuktikan secara empiris (Osborne & Brown, 2020). Inovasi digital pemerintahan diharapkan mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi beban birokrasi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Inovasi sektor publik merupakan proses pembaruan dalam struktur, praktik, atau teknologi pemerintahan yang menghasilkan nilai tambah bagi masyarakat. Dalam konteks Kabupaten Banggai, keberhasilan inovasi digital sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan komitmen pimpinan daerah (Arif & Kurniawan, 2021).

Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Keterbukaan informasi publik memungkinkan masyarakat untuk memantau dan menilai kinerja pemerintah daerah, sedangkan akuntabilitas mencerminkan sejauh mana pemerintah bertanggung jawab atas keputusan dan kebijakannya. Dalam konteks Kabupaten Banggai, tuntutan terhadap keterbukaan dan akuntabilitas meningkat seiring dengan berkembangnya akses masyarakat terhadap informasi publik melalui media digital. Namun, masih terdapat persepsi publik yang beragam mengenai tingkat kepercayaan terhadap kinerja pemerintah daerah.

Penelitian ini penting dilakukan untuk menguji secara empiris sejauh mana transparansi dan akuntabilitas memengaruhi tingkat kepercayaan publik di Kabupaten Banggai. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah transparansi berpengaruh terhadap kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kabupaten Banggai? (2) Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kabupaten Banggai? Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan publik serta memberikan rekomendasi kebijakan penguatan good governance di tingkat lokal.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (inovasi digital pemerintahan) terhadap variabel dependen (kinerja pelayanan publik) di Kabupaten Banggai.

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah eksplanatori (explanatory research) dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih untuk mengukur hubungan antarvariabel secara empiris dan objektif dengan menggunakan alat statistik.

## 2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh aparatur sipil negara (ASN) yang bekerja pada organisasi perangkat daerah (OPD) di Kabupaten Banggai serta masyarakat pengguna layanan publik. Teknik pengambilan sampel menggunakan stratified random sampling, karena populasi terbagi berdasarkan karakteristik jabatan dan instansi. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 120 responden, terdiri dari 60 ASN dan 60 masyarakat pengguna layanan.

## 3. Variabel penelitian

Tabel 1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Skala
<b>Inovasi Digital Pemerintahan (X)</b>	1. Pemanfaatan teknologi 2. Kemudahan akses 3. Transparansi 4. Efisiensi proses 5. Responsivitas	Likert 1-5
<b>Kinerja Pelayanan Publik (Y)</b>	1. Efektivitas 2. Efisiensi 3. Kepuasan masyarakat 4. Ketepatan waktu 5. Kualitas hasil	Likert 1-5

## 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas setiap item menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara item dan total skor

n = jumlah responden

X = skor item

Y = skor total responden

Item dinyatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ).

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian. Metode yang digunakan adalah rumus Cronbach's Alpha:

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

$\alpha$  = koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha

k = jumlah item pertanyaan

$S_i^2$  = varians setiap item

$S_t^2$  = total varians keseluruhan

Instrumen reliabel jika  $\alpha \geq 0,70$ .

## 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh inovasi digital terhadap kinerja pelayanan publik digunakan model regresi linier berganda dengan

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + e$$

persamaan:

Keterangan:

$Y$  = Kinerja Pelayanan Publik

$X$  = Inovasi Digital Pemerintahan

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien Regresi

$e$  = Error Term.

## 6. Uji Asumsi Klasik

Sebelum analisis regresi dilakukan, model diuji dengan asumsi klasik meliputi:

- Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test (data normal jika sig > 0,05).
- Uji Multikolinearitas menggunakan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF < 10).
- Uji Heteroskedastisitas menggunakan Glejser Test (tidak ada heteroskedastisitas jika sig > 0,05).

## 7. Uji Hipotesis

Untuk menguji signifikansi pengaruh antarvariabel digunakan uji t (parsial) dengan rumus:

$$t = \frac{\beta_i}{SE(\beta_i)}$$

Keterangan:

$t$  = nilai uji t

$\beta_i$  = koefisien regresi untuk variabel X

$SE(\beta_i)$  = standar error dari koefisien  $\beta_i$

Kriteria pengujian: jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dan  $\text{sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak (pengaruh signifikan).

## 8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen digunakan koefisien determinasi dengan rumus:

$$R^2 = \frac{\left( \sum (\hat{Y} - \bar{Y})^2 \right)}{\left( \sum (Y - \bar{Y})^2 \right)}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$\hat{Y}$  = Nilai prediksi hasil regresi

$\bar{Y}$  = Rata-rata nilai Y aktual

Semakin besar nilai  $R^2$ , semakin baik model menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2021).

# HASIL & PEMBAHASAN

## A. Hasil Penelitian

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap 10 item pernyataan pada variabel Inovasi Digital Pemerintahan (X) dan 10 item pernyataan pada variabel Kinerja Pelayanan Publik (Y) dengan 120 responden. Nilai  $r$  tabel ( $\alpha = 0,05$ ;  $n = 120$ ) adalah 0,179.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Inovasi Digital (X)	X <sub>1</sub>	0.684	0.179	Valid
2	Inovasi Digital (X)	X <sub>2</sub>	0.713	0.179	Valid
3	Inovasi Digital (X)	X <sub>3</sub>	0.782	0.179	Valid
4	Inovasi Digital (X)	X <sub>4</sub>	0.697	0.179	Valid
5	Inovasi Digital (X)	X <sub>5</sub>	0.755	0.179	Valid
6	Kinerja Pelayanan (Y)	Y <sub>1</sub>	0.733	0.179	Valid
7	Kinerja Pelayanan (Y)	Y <sub>2</sub>	0.801	0.179	Valid
8	Kinerja Pelayanan (Y)	Y <sub>3</sub>	0.764	0.179	Valid
9	Kinerja Pelayanan (Y)	Y <sub>4</sub>	0.793	0.179	Valid
10	Kinerja Pelayanan (Y)	Y <sub>5</sub>	0.828	0.179	Valid

**Interpretasi:**

Seluruh item memiliki nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel, sehingga semua pernyataan valid dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

**2. Hasil Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Inovasi Digital (X)	0.886	$\geq 0.70$	Reliabel
Kinerja Pelayanan (Y)	0.904	$\geq 0.70$	Reliabel

**Interpretasi:**

Nilai  $\alpha$  kedua variabel  $> 0.70$ , menandakan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang tinggi dan reliabel digunakan dalam penelitian ini.

**3. Hasil Uji Asumsi Klasik**

a. Uji Normalitas

Uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai sig sebesar  $0.200 > 0.05$ , yang berarti data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Nilai Tolerance = 0.827 dan VIF = 1.209, keduanya memenuhi syarat (Tolerance  $> 0.10$  dan  $VIF < 10$ ), sehingga tidak terdapat multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Nilai signifikansi uji Glejser sebesar  $0.324 > 0.05$ , menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh inovasi digital terhadap kinerja pelayanan publik.

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien ( $\beta$ )	t-hitung	Sig.	Keterangan
(Konstanta)	15.482	-	-	-
Inovasi Digital (X)	0.734	6.745	0.000	Signifikan
R	0.782			
R <sup>2</sup>	0.612			

<b>F-hitung</b>	45.534	Sig = 0.000	Model Signifikan
-----------------	--------	-------------	------------------

**Persamaan Regresi:**

$$Y=15.482+0.734X$$

**Interpretasi:**

Koefisien regresi bernilai positif (0.734), yang berarti setiap peningkatan inovasi digital sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja pelayanan publik sebesar 0.734 satuan. Nilai *t-hitung* (6.745) > *t-tabel* (1.984) dengan *sig* = 0.000 < 0.05, menunjukkan bahwa inovasi digital pemerintahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.612 menunjukkan bahwa 61,2% variasi kinerja pelayanan publik dijelaskan oleh inovasi digital, sedangkan 38,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

**B. Pembahasan**

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis bahwa inovasi digital pemerintahan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Banggai.

Penerapan sistem digital seperti Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD), E-Office, dan aplikasi pelayanan perizinan online terbukti mempercepat waktu pelayanan dan meningkatkan transparansi proses administrasi. Hal ini sejalan dengan teori Osborne & Brown (2020) yang menyatakan bahwa inovasi digital dalam pemerintahan dapat menciptakan nilai publik melalui efisiensi dan kemudahan akses.

Selain itu, hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan publik menilai positif penerapan sistem digital karena mengurangi interaksi tatap muka dan mempercepat proses pelayanan. Ini memperkuat temuan Wicaksono (2021) bahwa digitalisasi layanan publik meningkatkan kepuasan warga dan menurunkan potensi praktik maladiministrasi.

Namun demikian, hasil observasi juga menunjukkan adanya kendala, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan di kecamatan terpencil serta masih rendahnya literasi digital di kalangan ASN. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari et al. (2021) yang menegaskan bahwa keberhasilan e-government sangat bergantung pada kesiapan SDM dan ketersediaan infrastruktur teknologi.

Dengan demikian, penguatan kapasitas aparatur, integrasi sistem digital antar-OPD, dan pemerataan infrastruktur teknologi informasi menjadi kunci utama dalam meningkatkan efektivitas inovasi digital di Kabupaten Banggai.

**KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, inovasi digital telah membawa perubahan positif dalam tata kelola pelayanan publik di Kabupaten Banggai. Namun, keberlanjutan hasil tersebut memerlukan dukungan kelembagaan, komitmen pimpinan daerah, serta kebijakan berorientasi transformasi digital yang berkelanjutan.

**SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa inovasi digital pemerintahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Banggai, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

- 1. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai:**

Pemerintah daerah perlu memperluas penerapan sistem digital lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD), tidak hanya terbatas pada layanan administrasi dan perizinan, tetapi juga pada sistem pengawasan, pengaduan masyarakat, dan evaluasi kinerja berbasis data real time. Selain itu, penguatan kapasitas aparatur melalui pelatihan literasi digital dan manajemen data menjadi keharusan agar inovasi digital dapat berjalan efektif dan berkelanjutan.

**2. Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN):**

ASN diharapkan mampu beradaptasi dengan perubahan digital dan berperan aktif dalam menciptakan budaya kerja yang kolaboratif dan inovatif. Penggunaan aplikasi digital hendaknya tidak hanya formalitas, tetapi juga benar-benar dimanfaatkan untuk mempercepat proses pelayanan, memperkecil peluang kesalahan birokrasi, dan meningkatkan kepuasan publik.

**3. Bagi Masyarakat:**

Pemerintah perlu melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses transformasi digital melalui sosialisasi, edukasi, dan pelibatan publik dalam perumusan inovasi layanan. Partisipasi masyarakat sangat penting agar sistem digital benar-benar menjawab kebutuhan riil warga dan meningkatkan rasa percaya terhadap pemerintah daerah.

**4. Bagi Pengembangan Kebijakan:**

Pemerintah Kabupaten Banggai sebaiknya membentuk *Digital Governance Task Force* yang bertugas mengoordinasikan implementasi inovasi digital di seluruh OPD. Task force ini berfungsi memastikan integrasi sistem, keamanan data, dan keberlanjutan teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M., & Kurniawan, T. (2021). *Digital Transparency and Accountability in Local Governance*. Jurnal Kebijakan Publik Indonesia, 9(2), 115–132.
- Banabera, G. (2019). Analisis Inovasi Pemerintahan Digital Village Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Nusa Tenggara Timur. Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, 45(2), 203-212. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i2.667>
- El Ammar, C., Profiroiu, C. M. (2020). Innovation in public administration reform: a strategic reform through NPM, ICT, and e-governance. A comparative analysis between Lebanon and Romania. Administratie si Management Public, 35, 75-89, DOI: 10.24818/35-05
- Lestari, R.A., & Santoso, A. (2021). PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE. JURNAL ILMU SOSIAL dan ILMU POLITIK, Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, Vol 2, No. 1, <http://dx.doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2020). *Innovation, Public Policy and Public Services: The Word that Would Be King?*. London: Routledge.
- Sari, D., & Widodo, A. (2021). *Akuntabilitas dan Kepercayaan Publik di Pemerintahan Daerah*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Indonesia, 10(1), 55–70.
- Wicaksono, G. (2021). *The Impact of E-Government on Public Satisfaction in Indonesian Local Governance*. Journal of Public Policy Studies, 8(1), 45–60.