



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 1 No. 1 (2022) pp: 1-5

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Penerapan E-Government Dan Partisipasi masyarakat Dalam Meningkatkan Responsivitas Pemerintah Melalui Akuntabilitas Sektor Publik : Studi Kasus UPT PPD Samsat

Yoel Rastafael¹, Muhammad Taufiq Hidayat²,

¹Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945

²Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945

1Rastafael0504@gmail.com, 2taufikhidayat@untag-sbv.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh penerapan e-government dan partisipasi masyarakat terhadap responsivitas pemerintah dengan akuntabilitas sektor publik sebagai variabel mediasi pada UPT PPD Samsat Krian. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan memanfaatkan analisis SmartPLS untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-government dan partisipasi masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pemerintah. Namun demikian, penerapan e-government tidak terbukti berpengaruh signifikan secara langsung terhadap akuntabilitas sektor publik, sementara partisipasi masyarakat dan responsivitas pemerintah menunjukkan pengaruh positif terhadap pembentukan akuntabilitas. Temuan ini menegaskan bahwa keterlibatan publik dan kualitas daya tanggap pelayanan merupakan faktor penting dalam mewujudkan pertanggungjawaban pemerintah. Lebih lanjut, hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa akuntabilitas sektor publik mampu memediasi secara parsial pengaruh e-government dan partisipasi masyarakat terhadap responsivitas pemerintah. Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak cukup hanya mengandalkan penyediaan sistem teknologi, tetapi juga memerlukan penguatan akuntabilitas agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi UPT PPD Samsat Krian dalam memperkuat implementasi e-government, mengoptimalkan mekanisme partisipasi masyarakat, serta membangun sistem akuntabilitas yang lebih transparan dan responsif.

Kata kunci: E-Government, Partisipasi Masyarakat, Responsivitas Pemerintah, Akuntabilitas Sektor Publik

1. Latar Belakang

Transformasi digital pada sektor publik telah menjadi kebutuhan esensial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern, transparan, dan efisien. Revolusi digital telah membuka peluang besar bagi transformasi di bidang pemerintahan penyediaan layanan publik (Sopamena, 2024). Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mengadopsi sistem pelayanan publik berbasis elektronik atau e-government sebagai upaya mempercepat proses administrasi, memperluas akses terhadap informasi, serta memperkecil jarak antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Implementasi e-government tersebut selaras dengan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan pentingnya optimalisasi digitalisasi birokrasi dan integrasi pelayanan publik. Namun demikian, pada tataran pemerintah daerah masih dihadapkan pada berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, kesiapan sumber daya manusia yang belum merata, serta ketidakonsistenan prosedur birokrasi, yang berdampak pada kualitas pelayanan publik yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat.

Di tengah tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan, responsivitas pemerintah menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik (Maisarah et al., 2025). Responsivitas mencerminkan kemampuan instansi pemerintah untuk tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, mengelola

Diterima: xx-xx-2022 | Diterima: xx-xx-2022 | Diterbitkan: xx-xx-2022

keluhan, serta memberikan solusi secara tepat waktu. Namun, berbagai temuan menunjukkan bahwa sistem birokrasi di banyak instansi masih lamban merespons pengaduan warga, sehingga mengurangi tingkat kepercayaan publik. Dalam konteks digitalisasi, menjawab keresahan dari publik tersebut pemerintah berbagai negara, termasuk Indonesia, mengadopsi konsep E-Government, yaitu bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat (Sumarna, 2024). E-government atau pemerintahan berbasis elektronik melalui pemanfaatan teknologi informasi diharapkan mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan keterbukaan akses informasi, serta memperkecil jarak antara pemerintah dan masyarakat. Penerapan e-government menjadi kebutuhan penting dalam upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga dapat mendorong tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam birokrasi pemerintahan. Dengan demikian, kehadiran e-government tidak hanya dimaknai sebagai bentuk modernisasi birokrasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih terbuka, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Partisipasi masyarakat berperan penting dalam meningkatkan efektivitas penerapan e-government serta memperbaiki mutu pelayanan publik. Melalui keterlibatan aktif tersebut, masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai pemberi masukan dan pengawas, tetapi juga menjadi elemen strategis dalam memastikan bahwa kebijakan dan program pemerintah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan publik. Seiring dengan itu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang terbuka dan transparan, pelaksanaan layanan yang tepat waktu, serta biaya yang wajar dan berkeadilan terus mengalami peningkatan. Tuntutan meningkat sejalan dengan pengakuan bahwa warga negara memiliki hak untuk memperoleh layanan, dan pemerintah berkewajiban untuk menyediakannya (Izzul Fatchu Reza, 2020). Namun, tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital masih relatif rendah akibat keterbatasan literasi teknologi maupun aksesibilitas. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara upaya digitalisasi pemerintah dan pemanfaatannya oleh publik.

Selain peran teknologi dan partisipasi, akuntabilitas sektor publik menjadi aspek fundamental dalam menjembatani hubungan pemerintah dan masyarakat. Partisipasi merupakan masyarakat dukungan terhadap dari lembaga pemerintahan (Iswahyudi et al., 2016). Pemerintahan yang memiliki tingkat akuntabilitas tinggi cenderung lebih dipercaya oleh masyarakat karena mampu mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan kinerjanya secara transparan. Akuntabilitas yang kuat juga berperan dalam memperkuat pengaruh penerapan e-government dan partisipasi masyarakat terhadap responsivitas pemerintah, sehingga ketiga unsur tersebut saling terkait dan saling mendukung dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif serta berorientasi pada pelayanan publik. Dalam konteks ini, akuntabilitas menjadi kebutuhan yang sangat penting karena mampu mendukung kinerja pemerintah dalam melaksanakan kewajiban administratif dan moral untuk menanggapi serta mempertanggungjawabkan aspirasi masyarakat atas respons yang diberikan. Oleh karena itu, akuntabilitas sektor publik dapat dipahami sebagai mekanisme penghubung yang memperkuat relasi antara implementasi e-government, keterlibatan masyarakat, dan tingkat responsivitas pemerintah. Responsivitas sendiri merupakan elemen kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, karena tidak hanya mencakup kemampuan pemerintah dalam menanggapi laporan atau pertanyaan masyarakat, tetapi juga mencerminkan kapasitas pemerintah dalam memahami kebutuhan publik, mengambil keputusan secara tepat waktu, serta menyediakan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Pemerintah yang responsif akan lebih mudah membangun kepercayaan publik, memperkuat legitimasi kebijakan, dan menghasilkan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan serta kesejahteraan masyarakat. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah banyak mengkaji e-government dalam kerangka transparansi dan inovasi pelayanan publik, kajian yang menelaah keterkaitan antara penerapan e-governance, partisipasi masyarakat, akuntabilitas publik, dan responsivitas pemerintah secara simultan masih relatif terbatas.

UPT PPD Samsat Krian merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah yang telah mengimplementasikan layanan berbasis digital, seperti E-Samsat dan aplikasi pembayaran pajak secara daring. Namun demikian, meskipun digitalisasi layanan telah diterapkan, masih ditemukan sejumlah permasalahan, antara lain respons yang kurang cepat terhadap pengaduan wajib pajak, proses pelayanan yang belum berjalan secara optimal dan efisien, serta tingkat partisipasi masyarakat yang relatif rendah dalam menyampaikan masukan terkait kualitas layanan. Selain itu, mutu beberapa produk pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan, seperti proses administrasi pengurusan STNK yang belum berlangsung secara efektif dan cepat, sikap aparatur pelayanan yang belum sepenuhnya menciptakan rasa nyaman bagi masyarakat, serta prosedur birokrasi yang masih tergolong rumit dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya dilakukan evaluasi komprehensif terhadap keterkaitan antara penerapan e-government, partisipasi masyarakat, akuntabilitas sektor publik, dan responsivitas pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik

di UPT PPD Samsat Krian. Mengatasi tantangan ini, diperlukan upaya yang sistematis, seperti pelatihan untuk meningkatkan kompetensi aparatur negara, reformasi birokrasi, dan penerapan teknologi informasi (Jabar & Yuniarni, 2025)

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan E-Government dan partisipasi masyarakat terhadap responsivitas pemerintah dengan akuntabilitas sektor publik sebagai variabel mediasi pada UPT PPD Samsat Krian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan model peningkatan responsivitas layanan publik melalui integrasi digitalisasi layanan, keterlibatan masyarakat, serta penguatan mekanisme akuntabilitas di sektor pemerintahan daerah.

2. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif “Penelitian Kuantitatif Adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2023). Tujuan penelitian ini meliputi variable-variabel dalam penelitian dan hubungan antar variable tersebut, para partisipan dan lokasi penelitian.

2.1 Populasi dan Sampel Populasi

Populasi

Populasi dapat diartikan seperti kumpulan individu atau objek yang berada dalam suatu area tertentu dan memiliki ciri-ciri khusus yang sama, serta dijadikan sebagai keseluruhan target atau sasaran dalam suatu kegiatan penelitian. Populasi juga dapat terdiri dari beberapa bagian yang nantinya akan dijadikan obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2023). Populasi sebagai obyek penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat wajib pajak pada Unit Pelayanan Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah SAMSAT Krian. Populasi dalam penelitian ini seluruhnya berjumlah 895.000, yang terbagi menjadi Polri 62 orang, Dispenda 8 orang, Jasa raharja 3 orang, dan Masyarakat wajib pajak 822.000 orang.

Sampel

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu suatu formula yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimum ketika karakteristik atau perilaku populasi belum diketahui secara pasti. Rumus Slovin merupakan salah satu metode penarikan sampel yang paling umum digunakan dalam penelitian kuantitatif, khususnya pada penelitian survei dengan jumlah populasi yang relatif besar. Melalui rumus ini, peneliti dapat menentukan ukuran sampel yang lebih kecil namun tetap representatif terhadap keseluruhan populasi. Perhitungan jumlah sampel dilakukan dengan menetapkan tingkat kesalahan sebesar 10 %, dengan pertimbangan bahwa tingkat akurasi data yang diperoleh masih berada pada kisaran 90 %. Pemilihan tingkat kesalahan tersebut didasarkan pada besarnya populasi yang diteliti serta keterbatasan sumber daya penelitian, seperti waktu dan tenaga, sehingga penggunaan margin of error 10 % dinilai lebih realistis dan efisien. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 responden, sesuai dengan ukuran populasi yang ada.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

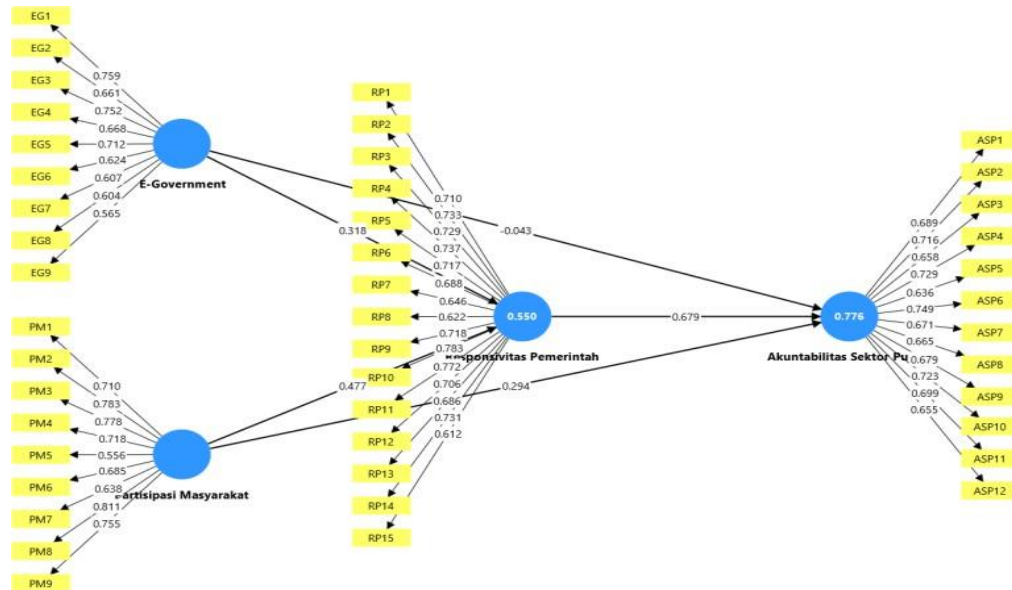
Teknik pengumpulan data yang digunakan Adalah metode kuesioner teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini data primer yang digunakan Adalah jawaban responden atas kuesioner yang disebarakan langsung kepada pegawai dan pelaku Masyarakat pengguna layanan publik Unit Pelayanan Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah SAMSAT Krian.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Analisis Inferensial

Analisis inferensial merupakan pendekatan statistik fundamental yang bertujuan untuk menarik kesimpulan serta melakukan generalisasi terhadap populasi yang lebih luas berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. Metode ini memiliki peran penting dalam menilai sejauh mana hasil penelitian pada sampel dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, proses analisis dilakukan dengan menggunakan

perangkat lunak SmartPLS versi 4 yang menerapkan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis varian melalui pendekatan Partial Least Squares (PLS). Pendekatan PLS dimanfaatkan untuk mengkaji hubungan antarvariabel dalam model yang bersifat kompleks, sementara SEM digunakan untuk menguji keterkaitan kausalitas antarvariabel yang diteliti. Adapun model variabel laten yang dianalisis dalam penelitian ini disajikan pada Gambar terkait.



Terdapat 2 tahapan yang dilakukan dalam pengujian model penelitian yaitu Outer Model dan Inner Model. Outer Model berfokus pada evaluasi validitas dan reliabilitas indikator untuk mengukur variabel laten, yang dilakukan melalui pengujian Convergent Validity, Discriminant Validity, dan Construct Reliability. Sementara itu, Inner Model ditujukan untuk menganalisis hubungan di antara variabel laten itu sendiri, menguji kekuatan dan signifikansi hubungan tersebut menggunakan statistik kunci seperti R², koefisien jalur, dan signifikansi jalur.

3.2 Model Pengukuran Outer Model

Berfokus pada hubungan antara variabel laten dan indikatornya. Pengujian pada Outer Model bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel laten memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. Ada tiga jenis pengujian utama dalam Outer Model, yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity, dan Construct Reliability.

a. Convergent Validity

Nilai Loading Factor

Output hasil estimasi outer loading diukur dari korelasi antara skor indikator (instrumen) dengan konstruksya (variabel). Indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0.70, meskipun nilai 0.6 sudah dianggap cukup memadai. Apabila ada indikator yang tidak memenuhi persyaratan korelasi ini, maka indikator tersebut harus dibuang. Adapun hasil convergent validity tahap pertama dalam penelitian ini pada tabel berikut.

Instrumen	E-Government	Partisipasi Masyarakat	Responsivitas Pemerintah	Akuntabilitas Sektor Publik	Ket.
EG1	0.759				Valid
EG2	0.661				Unvalid
EG3	0.752				Valid
EG4	0.668				Unvalid
EG5	0.712				Valid
EG6	0.624				Unvalid
EG7	0.607				Unvalid

EG8	0.604				Unvalid
EG9	0.565				Unvalid

Instrumen	E-Government	Partisipasi Masyarakat	Responsivitas Pemerintah	Akuntabilitas Sektor Publik	Ket.
PM1		0.710			Valid
PM2		0.783			Valid
PM3		0.778			Valid
PM4		0.718			Valid
PM5		0.556			Unvalid
PM6		0.685			Unvalid
PM7		0.638			Unvalid
PM8		0.811			Valid
PM9		0.755			Valid
RP1			0.710		Valid
RP2			0.733		Valid
RP3			0.729		Valid
RP4			0.737		Valid
RP5			0.717		Valid
RP6			0.688		Unvalid
RP7			0.646		Unvalid
RP8			0.622		Unvalid
RP9			0.718		Valid
RP10			0.783		Valid
RP11			0.772		Valid
RP12			0.706		Valid
RP13			0.686		Unvalid
RP14			0.731		Valid
RP15			0.612		Unvalid
ASP1				0.689	Unvalid
ASP2				0.716	Valid
ASP3				0.658	Unvalid
ASP4				0.729	Valid
ASP5				0.636	Unvalid
ASP6				0.749	Valid
ASP7				0.671	Unvalid
ASP8				0.665	Unvalid
ASP9				0.679	Unvalid
ASP10				0.723	Valid
ASP11				0.699	Unvalid
ASP12				0.655	Unvalid

b. Discriminant Validity

Uji validitas discriminant validity digunakan untuk memastikan bahwa konstruk atau variabel dalam model pengukuran benar-benar mengukur hal yang berbeda atau model pengukuran yang dapat dibedakan satu sama lain. Untuk uji validitas ini menggunakan nilai cross loading. Indikator/ Pernyataan dinyatakan valid jika hubungan indikator/ pernyataan dengan variabel (nilai cross loading) lebih tinggi dibandingkan dengan hubungannya dengan konstruk yang lain. Berikut hasil pengolahan cross loading masing-masing indikator.

Instrumen	E-Government	Partisipasi Masyarakat	Responsivitas Pemerintah	Akuntabilitas Sektor Publik	Ket.
EG1	0.861	0.466	0.434	0.288	Valid
EG3	0.858	0.445	0.448	0.414	Valid
EG5	0.814	0.388	0.435	0.336	Valid
PM1	0.430	0.724	0.402	0.420	Valid
PM2	0.406	0.822	0.499	0.549	Valid
PM3	0.417	0.816	0.472	0.440	Valid
PM4	0.415	0.742	0.475	0.463	Valid
PM8	0.356	0.840	0.563	0.596	Valid
PM9	0.411	0.770	0.633	0.618	Valid
RP1	0.432	0.588	0.737	0.630	Valid
RP2	0.464	0.485	0.730	0.597	Valid
RP3	0.336	0.409	0.745	0.600	Valid
RP4	0.544	0.549	0.756	0.568	Valid
RP5	0.308	0.545	0.742	0.560	Valid
RP9	0.379	0.410	0.714	0.580	Valid
RP10	0.302	0.428	0.817	0.581	Valid
RP11	0.328	0.434	0.800	0.592	Valid
RP12	0.376	0.506	0.725	0.577	Valid
RP14	0.390	0.518	0.721	0.688	Valid
ASP2	0.211	0.564	0.576	0.745	Valid
ASP4	0.417	0.561	0.701	0.792	Valid
ASP6	0.319	0.502	0.642	0.814	Valid
ASP10	0.328	0.428	0.551	0.751	Valid

c. Construct Reliability

Construct Reliability dapat dianalisis menggunakan salah satu dari dua cara yaitu, menganalisis nilai Cronbach's Alpha dan Composite reliability. Kedua cara tersebut bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator pada suatu variabel. Pengujian tersebut bertujuan untuk mengukur sejauh mana indikator dalam variabel saling berkorelasi secara konsisten merefleksikan variabel yang diukur.

1) Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha adalah indikator yang penting dalam menguji reliabilitas variabel dalam model PLS-SEM. Nilai cronbach's alpha yang tinggi menunjukkan bahwa suatu konstruk/variabel tersebut diukur dengan baik dan konsisten untuk validitas pengukuran dalam analisis PLS. sebaliknya, jika nilai cronbach's Alpha rendah, maka dapat diidentifikasi bahwa indikator/variabel pernyataan yang digunakan tidak cukup reliabel dan perlu diperbaiki atau diganti.

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
E-Government	0.799	Reliabel
Partisipasi Masyarakat	0.877	Reliabel
Responsivitas Pemerintah	0.913	Reliabel
Akuntabilitas Sektor Publik	0.780	Reliabel

2) Composite reliability

Composite reliability digunakan untuk memastikan konsistensi dari indikator yang membentuk variabel laten. Dalam Smart PLS, composite reliability adalah alat untuk mengukur reliabilitas dan nilai $CR \geq 0.7$ dianggap memenuhi standar untuk penelitian.

Variabel	Composite reliability	Keterangan
E-Government	0.882	Reliabel
Partisipasi Masyarakat	0.907	Reliabel
Responsivitas Pemerintah	0.927	Reliabel
Akuntabilitas Sektor Publik	0.858	Reliabel

3.3 Model Pengukuran Inner Model

Inner model dalam PLS-SEM digambarkan sebagai hubungan antar variabel laten dan dievaluasi untuk melihat kekuatan serta signifikansi hubungan tersebut. Evaluasinya mencakup 3 aspek utama: R Square, Uji Path Coefficient, dan Signifikan hubungan (pengujian Hipotesis).

a. R Square (R2)

R square dalam PLM-SEM mengukur seberapa baik variabel independent dalam model dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen. Nilai R2 menunjukkan kekuatan model secara keseluruhan. Nilai R2 berkisar dari 0 hingga 1, dimana nilai yang lebih tinggi menunjukkan model yang lebih baik dalam menjelaskan variansi. Berikut nilai R-Square dalam analisis ini.

Variabel	R-square	R-square adjusted
Akuntabilitas Sektor Publik	0.679	0.669
Responsivitas Pemerintah	0.477	0.466

b. Uji Hipotesis Hasil Statistik

Uji Hipotesis hubungan dalam PLS-SEM dilakukan untuk menentukan suatu hubungan antara variabel dalam model dapat dianggap signifikan secara statistik. Proses ini menggunakan bootstrapping, Dimana data di-resampling untuk menghitung nilai koefisien jalur (path coefficient) dan kesalahan standarnya. Hasilnya akan ditunjukkan dalam bentuk nilai t-statistic atau p-value. Koefisien independent dan dependen memiliki dukungan statistic yang kuat, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Berikut hasil bootstrapping model penelitian direct effect dan indirect effect.

Koefisien Jalur	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Ket.
E-Government -> Responsivitas Pemerintah	0.250	0.251	0.107	2.324	0.010	Signifikan
Partisipasi Masyarakat -> Responsivitas Pemerintah	0.528	0.533	0.083	6.348	0.000	Signifikan
E-Government -> Akuntabilitas Sektor Publik	-0.067	-0.057	0.085	0.785	0.216	Tidak Signifikan
Partisipasi Masyarakat -> Akuntabilitas Sektor Publik	0.267	0.282	0.102	2.617	0.004	Signifikan
Responsivitas Pemerintah -> Akuntabilitas Sektor Publik	0.660	0.645	0.105	6.297	0.000	Signifikan

Model struktural yang dievaluasi melalui nilai koefisien direct effect dapat ditunjukkan bahwa jalur hubungan masing-masing variabel terjadi signifikan dan tidak signifikan. Tujuan dari pengujian hubungan struktural ini adalah untuk menjelaskan bahwa dilakukan dengan melalui uji t. Dasar yang dapat digunakan dalam pengujian hipotesis ini dengan menggunakan output hasil bootstrapping. Berikut dapat dilihat juga pada pengujian hipotesis Indirect Effect dari aplikasi SmartPLS.

Koefisien Jalur	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Ket.
E-Government -> Responsivitas Pemerintah -> Akuntabilitas Sektor Publik	0.165	0.160	0.071	2.333	0.010	Signifikan
Partisipasi Masyarakat -> Responsivitas Pemerintah -> Akuntabilitas Sektor Publik	0.349	0.343	0.078	4.495	0.000	Signifikan

Hasil uji pengaruh indirect effect melalui nilai koefisien jalur hubungan masing-masing variabel membuktikan bahwa pengujian Indirect Effect ini berhasil membuktikan peran Responsivitas Pemerintah dalam model penelitian ini. Variabel Responsivitas Pemerintah merupakan jalur mediasi yang signifikan, baik dalam transmisi pengaruh Penerapan E- Government maupun Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan Akuntabilitas Sektor Publik di UPT PPD Samsat Krian.

4. Kesimpulan

Peningkatan implementasi e-government terhadap responsivitas pemerintah sejalan dengan temuan yang menyatakan bahwa salah satu manfaat utama e-government adalah peningkatan kualitas pelayanan publik melalui efisiensi dan percepatan proses layanan. Nilai koefisien positif sebesar 0,250 menunjukkan bahwa penerapan

sistem digital di UPT PPD Samsat Krian, seperti E- Samsat dan layanan daring lainnya, telah berkontribusi dalam memperkuat kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan wajib pajak secara lebih cepat dan efektif.

Peningkatan peran partisipasi masyarakat terhadap responsivitas pemerintah sejalan dengan teori partisipasi dalam administrasi publik, yang menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan masyarakat melalui penyampaian kritik, saran, dan umpan balik terkait pelayanan Samsat, maka semakin besar pula dorongan bagi pemerintah untuk meningkatkan daya tanggapnya. Nilai koefisien jalur positif yang kuat sebesar 0,528 menunjukkan bahwa bagi wajib pajak di UPT PPD Samsat Krian, keberadaan ruang partisipasi serta mekanisme komunikasi dua arah terbukti sangat efektif dalam memengaruhi kualitas kinerja pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa partisipasi masyarakat tidak hanya bersifat simbolik atau pasif, melainkan berperan sebagai faktor strategis yang meningkatkan kepekaan pemerintah terhadap kebutuhan publik serta memperkuat kemampuan instansi dalam merespons berbagai permasalahan pelayanan secara lebih cepat dan akurat.

Peningkatan implementasi e-government menunjukkan adanya kecenderungan hubungan yang tidak searah dengan akuntabilitas sektor publik serta memberikan pengaruh yang relatif sangat lemah. Dalam konteks UPT PPD Samsat Krian, keberadaan dan pemanfaatan layanan digital seperti E-Samsat belum sepenuhnya dipersepsikan oleh wajib pajak sebagai upaya penguatan akuntabilitas pemerintah. Unsur transparansi informasi, keterbukaan alur pelayanan, serta mekanisme pertanggungjawaban belum dirasakan mengalami peningkatan yang signifikan melalui penerapan sistem digital tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa digitalisasi layanan publik belum secara otomatis membentuk persepsi akuntabilitas yang lebih baik, khususnya ketika aspek interaksi langsung, kejelasan prosedur pelayanan, dan kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat masih dipandang sebagai faktor yang lebih menentukan dalam penilaian pengguna layanan.

Pengaruh partisipasi masyarakat terhadap akuntabilitas sektor publik ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur positif sebesar 0,267, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan wajib pajak dalam menyampaikan aspirasi, kritik, maupun penilaian terhadap pelayanan Samsat, maka semakin kuat pula dorongan terhadap peningkatan tuntutan dan penerapan akuntabilitas sektor publik di UPT PPD Samsat Krian. Temuan ini mempertegas bahwa partisipasi masyarakat berperan sebagai mekanisme kontrol sosial yang mendorong pemerintah untuk bertindak lebih transparan dan bertanggung jawab. Menurut (Muhammadiah, 2013) Partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan publik merupakan satu- satunya cara untuk meyakinkan masyarakat bahwa pembuatan kebijakan publik dilakukan secara demokratis dan untuk kepentingan publik secara keseluruhan.

Penerapan responsivitas pemerintah terhadap akuntabilitas sektor publik menunjukkan bahwa responsivitas merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan akuntabilitas sektor publik. Peningkatan kemampuan pemerintah dalam memberikan respons yang cepat, tepat, dan sesuai terhadap kebutuhan wajib pajak secara langsung berkontribusi pada meningkatnya persepsi transparansi dan pertanggungjawaban instansi di mata masyarakat. Wajib pajak yang merasakan pelayanan yang responsif, seperti alur proses yang efisien, penyampaian informasi yang jelas dan akurat, serta sikap petugas yang sigap dan membantu, cenderung menilai kinerja pemerintah lebih akuntabel. Nilai koefisien pengaruh sebesar 0,660 menegaskan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam merespons pelayanan merupakan faktor dominan yang menentukan tingkat pengakuan akuntabilitas pemerintah oleh publik.

Penelitian ini memperjelas pola dan mekanisme implementasi e-government di UPT PPD Samsat Krian. Meskipun hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh langsung e-government terhadap akuntabilitas sektor publik tanpa melibatkan variabel mediasi tidak signifikan, responsivitas pemerintah terbukti berperan sebagai penghubung yang penting dan strategis dalam mentransformasikan dampak e-government menjadi peningkatan akuntabilitas. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan e-government tidak serta-merta menghasilkan peningkatan pertanggungjawaban pemerintah, melainkan harus melalui tahapan antara, yakni ketika pemanfaatan teknologi mampu mendorong pelayanan menjadi lebih cepat, adaptif, dan tanggap. Tingkat responsivitas yang tinggi tersebut kemudian dipersepsikan oleh masyarakat sebagai wujud nyata akuntabilitas dan pertanggungjawaban pemerintah yang efektif.

Partisipasi masyarakat pada UPT PPD Samsat Krian mencerminkan bahwa keterlibatan aktif warga memiliki posisi penting dalam meningkatkan responsivitas pemerintah. Walaupun secara langsung partisipasi masyarakat telah terbukti berpengaruh signifikan terhadap responsivitas, akuntabilitas sektor publik berperan sebagai mekanisme perantara yang mampu memperkuat sekaligus menyalurkan pengaruh tersebut. Penyampaian aspirasi, kritik, dan umpan balik dari masyarakat terkait kualitas pelayanan mendorong instansi untuk merespons lebih cepat, meningkatkan akurasi layanan, serta menyesuaikan kebijakan operasional agar lebih responsif terhadap kebutuhan publik. Nilai koefisien jalur yang relatif tinggi sebesar 0,349 menunjukkan bahwa masukan masyarakat berfungsi sebagai penggerak utama peningkatan kinerja pelayanan, namun dampak akuntabilitas sektor publik

baru akan optimal apabila pemerintah memiliki komitmen dan kapasitas untuk menindaklanjuti masukan tersebut secara konkret dan tepat waktu.

Referensi

1. Iswahyudi, A., Triuwono, I., & Achsin, M. (2016). Hubungan Pemahaman Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Value For Money Dan Good Governance (Studi Empiris pada SKPD di Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 151–166. <https://doi.org/10.23887/jia.v1i2.9992>
2. Izzul Fatchu Reza. (2020). E-Government Di Indonesia Pada Era Revolusi. *Wacana Publik*, 14(01), 7–12.
3. Jabar, A., & Yuniarni, E. (2025). Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik untuk mewujudkan Good Governance. *Welfare State*, 4(1), 131–146.
4. Maisarah, P. A., Fonna, F., & Firdaus, R. (2025). Peran Kritis Sistem Informasi Manajemen Dalam Mewujudkan E-Government Yang Responsif, Transparan, Dan Berkelanjutan Di Indonesia. *Jurnal Keuangan Dan Manajemen Terapan*, 6(3).
5. Muhammadiyah. (2013). Partisipasi Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance Otonomi Daerah. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, III(1), 57–66.
6. Sopamena, C. A. (2024). Digital Revolution and Public Administration Innovation: Increasing the Efficiency and Responsiveness of Public Services. *Journal of Governance*, 9(2). <https://doi.org/10.31506/jog.v9i2.24786>
7. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D* (Sutopo (ed.)).
8. Sumarna, A. (2024). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di UPTD Pelatihan Kerja Kabupaten Bandung. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(2), 936–944.