

## **Kinerja Aparatur dalam Memediasi Kreativitas dan Inovasi Terhadap Keberhasilan Penerapan e-Kelurahan**

**Dio Caisar Darma<sup>1</sup>, Siti Maria<sup>2</sup>, Tri Cicik Wijayanti<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Samarinda, Samarinda, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Gresik, Indonesia

Email: diocaisar@stiesam.ac.id<sup>1</sup>, siti.maria@feb.unmul.ac.id<sup>2</sup>,

cckwijayanti@gmail.com<sup>3</sup>

\*Corresponding author= diocaisar@stiesam.ac.id<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

Di era digital, pemanfaatan teknologi dan informasi telah berkembang sangat pesat untuk membantu manusia dalam pekerjaan sehari-hari. Ini tidak terlepas dari tuntutan perusahaan privat maupun instansi publik, agar menciptakan karakter profesional pegawai secara berkelanjutan. Kami berusaha untuk menyoroti sejauh mana pengaruh kreativitas dan inovasi pada kesuksesan implementasi e-Kelurahan dengan peranan kinerja aparatur di Kelurahan Sidomolyo, Kota Samarinda. Teknik analisis jalur digunakan untuk menjawab tujuan dan usulan hipotesis. Interpretasi data ditunjang dengan data survey kepada 100 unit informan di tahun 2019. Mereka adalah penduduk sipil yang berdomisi dan sedang mengurus keperluan administrasi yang mendapatkan pelayanan di Kelurahan Sidmolyo, sehingga teknik purposive sampling sangat tepat untuk menggambarkan karakteristik informan. Hasilnya, penemuan ini menyimpulkan bahwa kreativitas dan inovasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur. dari pengaruh secara langsung lainnya, kreativitas dan inovasi berdampak signifikan terhadap kesuksesan penerapan e-Kelurahan. Kemudian, kinerja aparatur juga memiliki pengaruh yang signifikan bagi kesuksesan penerapan e-Kelurahan. Terakhir, khusus untuk pengaruh secara tidak langsung, kreativitas dan inovasi telah berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan penerapan e-Kelurahan dengan peran kinerja aparatur yang baik. Studi ini mengindikasikan untuk kepentingan teoritis dan prktis, perlu didukung dengan sebuah keberhasilan pelayanan publik yang mensinergikan antara sumber daya manusia dan digitalisasi.

**Kata Kunci:** kantor publik; pegawai negeri sipil; teknologi dan informasi; analisis jalur.

### **ABSTRACT**

*In the digital era, the use of technology and information has grown very rapidly to help humans in their daily work. This is inseparable from the demands of private companies and public agencies, in order to create a professional character for employees in a sustainable manner. We try to highlight the influence of creativity and innovation on the successful implementation of e-Kelurahan with the role of apparatus performance in Sidomolyo Village, Samarinda City. Path analysis techniques are used to answer the objectives and proposed hypotheses. Data interpretation was supported by survey data for 100 informant units in 2019. They are civilians who are domiciled and are taking care of the administrative needs that get services in the Sidmolyo area, so the purposive sampling technique is very appropriate to describe the characteristics of the informants. As a result, this finding concludes that creativity and innovation have a significant effect on personnel performance. from other direct influences, creativity and innovation have a significant impact on the successful implementation of e-Kelurahan. Then, the performance of the apparatus also has a significant effect on the success of implementing e-Kelurahan. Finally, especially for the indirect effect, creativity and innovation have had a significant effect on the success of implementing e-Kelurahan with the role of good apparatus*

*performance. This study indicates that for theoretical and practical purposes, it is necessary to support the success of public services that synergize human resources and digitalization.*

**Keywords:** *public office; civil servants; technology and information; path analysis.*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan sumber daya manusia sangat penting untuk menentukan input produksi, proses, hingga output akhir, sehingga manajemen perusahaan dapat terkontrol dengan baik. Maria *et al.* (2019) menjelaskan perubahan dunia saat ini telah menuju kemajuan pesat, khususnya menyambut industri 4.0. Aspek informasi dan teknologi sudah berperan vital di kehidupan manusia. Selain itu, kecepatan internet misalnya, menjadi tidak terhingga dengan pengguna yang hampir melibatkan 70% populasi dunia untuk mengakses data dan komputer, sehingga kemajuannya sangat masif dan sebagai penggerak roda perekonomian untuk mengkonektivitas mesin dan manusia (Maria *et al.*, 2020).

Problematisa yang melanda saat ini, potret buram Pegawai Negeri Sipil (PNS) terus melekat dalam benak masyarakat Indonesia, bahwa mereka memiliki kemampuan pelayanan yang belum optimal, level pendidikan, prestasi, dan produktivitas yang minim, penyalahgunaan wewenang jabatan seperti korupsi, dan rendahnya profesionalisme (Rahman & Bakri, 2019). Pusriadi *et al.* (2021) juga menyoroti kondisi ini karena intensitas pengawasan dan tingkat kesejahteraan yang rendah, sehingga berimplikasi pada rendahnya kinerja aparatur pemerintah (terutama inovasi dan kreatifitas) untuk menjalankan kewajiban dan tugas dalam memberikan pelayanan publik.

Kehadiran “e-Kelurahan” adalah untuk menjawab kelemahan dalam menyerap informasi melalui

pemanfaatan teknologi yang tersistem di institusi pemerintahan (Risnandar, 2014). Adanya teknologi dan informasi, Tami & Putri (2019) memprediksi kemunculannya untuk menjabatani kinerja aparatur pemerintah dan pelayanan publik. Kontribusi e-Kelurahan di sistem pemerintahan secara elektronik, secara garis besar biasa disebut pula dengan “*e-government*”. Itu wujud dari paradigma baru dalam pelaksanaan pemerintahan secara elektronik untuk maksud menciptakan keterbukaan tentang informasi publik.

Tendensi beberapa studi yang relevan dengan persoalan pemanfaatan teknologi, informasi, inovasi, dan kreatifitas dalam menunjang pelayanan publik telah dikaji sebelumnya. Arnomo (2013) mempresentasikan terdapat hubungan yang rendah antara kinerja pegawai dalam penggunaan teknologi informasi, sehingga menyebabkan kualitas pelayanan kepada publik sangat kecil. Disatu sisi, Darma & Ogi (2018) menegaskan jika kreatifitas dan inovasi telah berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara bersama-sama. Sementara dalam kesempatan serupa, Putri & Mutiarin (2018) mengeksplorasi kualitas inovasi yang belum efektif pada meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Beberapa kendala yang sering terjadi dilapangan karena nilai-nilai inovasi yang tidak terinternalisasi efektif dan iklim inovasi masih buruk.

Secara umum, datangnya teknologi memberi harapan besar dalam membantu kinerja sebuah organisasi dan konsekuensinya mencapai keunggulan kompetitif. Selain

teknologi, keterbukaan informasi juga diharapkan oleh Abernathy & Clark (1985), karena dapat menciptakan peluang dan ancaman serius bagi pesaing di arena kompetisi. Meskipun studi-studi telah berupaya menyelidiki peran teknologi terhadap kinerja, akan tetapi masih terbatas untuk ditelaah lebih lanjut mengenai penyelidikan secara komprehensif yang menghubungkan teknologi sebagai tindakan yang cermat menunjang kreatifitas dan inovasi pegawai. Bukan hanya kecenderungan pada indikasi teknologi dan kinerja perusahaan yang positif, namun juga peduli kepada objek atau pelakunya yakni manusia itu sendiri (Cholilurrahman, 2018).

Mengacu pada persoalan dan uraian yang telah dipaparkan, maka kami berinisiatif untuk menginvestasi seberapa besar keterkaitan dari hubungan kreativitas dan inovasi terhadap kesuksesan program, e-Kelurahan Sidomulyo (Kota Samarinda).

Makalah disajikan kedalam empat langkah untuk mempermudah pembaca mencermati sajian penulisan. Tahapan pertama adalah pendahuluan yang menjabarkan fenomena, permasalahan, *review* studi-studi yang berkaitan dengan pokok utama, dan penegasan tujuan. Kemudian, ditahapan kedua kami menguraikan teknik dan skala apa yang dirancang untuk menyokong penjelasan metode. Dari tahapan ketiga, interpretasi temuan utama dan diskusi yang mendeskripsikan hasil empiris. Terakhir, dalam tahapan keempat merupakan deskripsi singkat terkait hasil penemuan, lalu implikasi kebijakan perlu diambil agar mendapat rekomendasi atau saran yang tepat, terarah, dan selaras.

## METODE PENELITIAN

Studi ditentukan oleh pendekatan kuantitatif melalui data-data primer. Data dikumpulkan dalam bentuk survey terhadap unit informan melalui wawancara langsung. Teknik ini umumnya digunakan untuk penelitian-penelitian berbasis sosial, agar mampu mendeteksi gejala sosial seputar permasalahan (Darma *et al.*, 2020).

*Locus* partisipan mengacu pada sampel yang telah ditentukan. Artinya, sangat tepat jika menggunakan data *purposive sampling* yakni mereka yang mempunyai karakteristik dan ciri-ciri tertentu seperti apa yang diungkapkan oleh Rahmawati *et al.* (2021). Adapun ketentuan tersebut adalah penduduk yang berdomisil atau tinggal minimal selama 6 bulan terakhir di Kelurahan Sidmulyo (Kota Samarinda), berusia 18 tahun ke-atas, dan memiliki identitas formal seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sah. Syarat selanjutnya yakni sedang mengurus atau memproses dokumen tertentu (surat keterangan, surat pernikahan, dan yang terkait dengan pencatatan sipil). Ketiga, setidaknya unit informan telah berurusan dengan pihak aparat pemerintah Kelurahan Sidmulyo paling tidak dalam 3 kali dan mengenal budaya kinerja mereka. Kemudian, penduduk sipil tersebut juga telah memasang aplikasi e-Kelurahan dan menggunakannya untuk kegiatan-kegiatan selama administrasi berlangsung.

Dengan berbagai pertimbangan itu, peneliti hanya menjangkau kepada 110 sampel, karena sesuai dengan kebutuhan studi. Keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya perlu diperhatikan

mengingat tidak sepenuhnya sampel berada dalam situasi dan kondisi yang ideal untuk menggambarkan hasil secara tepat (Purwadi *et al.*, 2020).

Ukuran variabel-variabel didesain dengan 3 tipe. Ilmi *et al.* (2020) mendemonstrasikan secara *detail* sehubungan tentang variabel bebas (*independent*), variabel terikat (*independent*), dan variabel mediasi (*mediator/moderator*). Pertama adalah variabel bebas yang berfungsi untuk memprediksi variabel terikat. Kedua, variabel terikat hanya bisa diprediksi dan ditentukan oleh variabel bebas. Ketiga, terdapat variabel mediasi berusaha untuk mengidentifikasi mekanisme yang mendasari hubungan yang diamati antara variabel bebas dan variabel terikat melalui penyertaan variabel hipotetis ketiga.

Dalam praktiknya, penjabaran ketiga jenis variabel ini diuraikan kedalam tiga model. Struktur pertama menentukan hubungan secara langsung antara kreativitas dan inovasi terhadap kinerja aparatur. Struktur dua, didemonstrasikan oleh hubungan secara langsung dari kreativitas, inovasi, dan kinerja aparatur terhadap kesuksesan e-Kelurahan. Di struktur ketiga, melibatkan kinerja aparatur sebagai mediasi untuk menentukan pengaruhnya secara tidak langsung pada kreativitas dan inovasi terhadap kesuksesan e-Kelurahan.

Syarat terakhir berfokus pada pengolahan data. Sebagai awalan, data-data telah yang disaring atas kerja lapangan, diolah lagi kedalam menu deskriptif berkaitan dengan *profil* informan. Informan berhak mengutarakan “pernyataan” mereka

atas opsi atau pilihan berdasarkan skala interval. Skala dioperasikan pada rentang 1 (sangat tidak setuju) hingga 10 (sangat setuju). Setelahnya, interpretasi data memerlukan upaya tambahan dengan Analisis Jalur. Model ini sebagaimana diilustrasikan oleh Baron & Kenny (1986). Keperluannya bukan hanya untuk menguji hubungan antara variabel secara langsung (*direct effect*), melainkan juga membantu peneliti agar melihat sejauh mana pengaruh secara tidak langsung (*indirect effect*), dan efek total (*total effect*). Kontruksi ketiga pengaruh tersebut, dilaksanakan dengan bantuan program statistik tertentu, dalam kaitan ini kami berbasis *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) 25.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum mengulas hasil dan kriteria statistik, perlu ditelaah sebaran angket (simak Tabel 1).

Tabel 1: Distribusi angket

Informasi	Unit
Angket yang disebar	110
Angket yang kembali	105
Angket untuk keperluan data	100

Sumber: Kalkulasi data

Mengacu penyebaran angket di lapangan, jumlah angket yang disusun dan dibuat sebanyak 110. Tetapi, karena faktor pemahaman unit informan yang kurang valid, maka angket yang kembali kepada peneliti hanya 105 unit. Adapun angket yang layak layak digunakan untuk kebutuhan penginputan data sejumlah 100 unit. Kami perlu berdiskusi dan

memperhitungkan kondisi tersebut, agar mengurangi faktor galat pada studi, sehingga ini menjadi kelayakan untuk instrumen pada angket.

Penyelidikan kedua difokuskan pada tabulasi data mengenai profil unit informan berdasarkan gender, pekerjaan utama, usia, level pendidikan, dan frekuensi penggunaan aplikasi e-Kelurahan Sidomulyo.

**Tabel 2: Demografi informan (n = 100)**

Karakteristik	N	%
<i>Gender</i>		
Laki-laki	59	59
Perempuan	41	41
<i>Usia (Th)</i>		
18 – 28	33	33
29 – 39	8	8
40 – 50	29	29
51 – 61	14	14
> 61	16	16
<i>Pekerjaan</i>		
Pegawai swasta	28	28
Pegawai pemerintah	20	20
Tidak bekerja	52	52
<i>Pendidikan</i>		
SMA	7	7
Diploma	29	29
Sarjana	45	45
Master	19	19
<i>Frekuensi penggunaan</i>		
3 kali	46	46
4 – 6 kali	2	2
7 – 9 kali	27	27
> 10 kali	25	25

*Sumber: Kalkulasi data*

Karakteristik informan mengacu pada demografi yang cukup bervariasi. Tampak pada Tabel 2, diketahui bahwa unit informan didominasi oleh mereka yang berjenis kelamin laki-laki dibanding perempuan, dimana rentang usia rata-rata kisaran 18-28 tahun. Selain itu, latar pekerjaan partisipan adalah mereka yang tidak bekerja atau sedang bersekolah (menempuh pendidikan).

Sebagian besar informan telah menggunakan aplikasi e-Kelurahan 3 kali. Artinya, mereka sudah memenuhi kriteria dan paham tentang menu layanan yang disediakan oleh pihak Kelurahan Sidomulyo.

Keakuratan terhadap derajat kebebasan suatu data dilihat dengan statistik deskriptif (Hair *et al.*, 2020). Ini merupakan penjabaran statistik yang berhubungan dengan pengumpulan pengolahan, analisis, dan penyajian data tanpa adanya suatu kesimpulan secara umum.

**Tabel 3: Rangkuman statistik deskriptif**

Var.	Min.	Max.	Mean	Std. Dev
X1	23.00	41.00	36.67	4.74
X2	20.00	33.00	28.53	2.99
Y1	68.00	81.00	75.34	3.94
Y2	33.00	42.00	38.40	2.64

*Sumber: Kalkulasi data*

Keterkaitan pada studi ini, peneliti hanya berpatokan pada empat klasifikasi mencakup nilai minimum, nilai maksimal, nilai mean, dan standar deviasi. Dari Tabel 3, mempertegas bahwa perolehan angka minimum, maksimal, dan mean terbesar berada pada kinerja aparatur (Y1). Untuk standar deviasi adalah dari variabel kreativitas (X1). Disisi lain, dari variabel inovasi (X2) dan kesuksesan e-Kelurahan (Y2) masih dalam batas normal.

Capaian rata-rata mengacu dari masing-masing pernyataan (indikator) di tiap variabel yang diajukan kepada informan, dikelompokkan dengan kisaran skor tertinggi yakni 10 sebagai skor tertinggi dan 1 adalah skor terendah besaran sampel sebanyak

100. Perlu diketahui, item dari kreativitas berjumlah 5, inovasi mempunyai 4 item, kinerja apratur terdiri atas 10 item, dan kesuksesan e-Kelurahan meliputi 5 item. Dengan kata lain, total keseluruhan indikator sebanyak 24 item.

Sesi keempat, studi diperjelas untuk menjawab kesesuaian hipotesis, apakah keputusannya “diterima” atau “ditolak” berdasarkan syarat statistik. Itu disimbolkan oleh ketentuan taraf signifikansi tidak boleh lebih dari 5% atau t-statistik sebesar 1,96 (Bujang *et al.*, 2020). Oleh karenanya, Tabel 4 mengulas hasil estimasi pada model 1 dan model 2.

**Tabel 4: Estimasi model jalur**

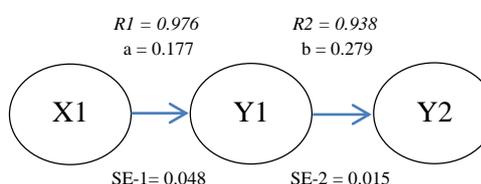
Hub.	T-statistik	Koef. Beta	Prob.
X1 > Y1	4.539	.177	.026
X1 > Y2	6.415	.519	.001
X2 > Y1	3.021	.308	.000
X2 > Y2	5.563	.411	.026
Y1 > Y2	1.296	.279	.018

Sumber: Kalkulasi data,  $p < 0.05$

Proyeksi khusus di sesi pengaruh langsung, menyiratkan bahwa kreativitas dan inovasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur (H1 dan H2 diterima) untuk model 1. Di model 2, kreativitas, inovasi, dan kinerja aparatur telah berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan e-Kelurahan (H3, H4, dan H5 diterima). Penjabaran dari perolehan koefisien beta pada masing-masing hubungan juga tergolong positif. Artinya, jika kreativitas dan inovasi bertambah, maka mampu meningkatkan kinerja aparatur. kemudian, kenaikan kreativitas, inovasi, dan kinerja

aparatur, juga mendukung peningkatan kesuksesan e-Kelurahan. Inovasi merupakan variabel yang berpengaruh dominan bagi kinerja aparatur dibanding keempat pengujian hipotesa lainnya.

Pada pengaruh tidak langsung yang menggambarkan hubungan kreativitas dan inovasi terhadap kesuksesan e-Kelurahan dengan peran kinerja aparatur sebagai variabel mediasi disokong oleh *Sobel test*.



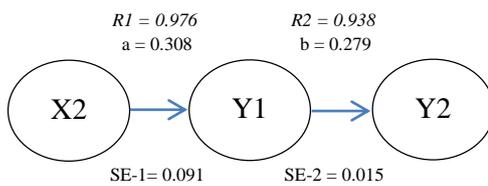
**Gambar 1: Komponen PTL pertama**

Sumber: Kalkulasi data,  $p < 0.05$

Kalkulasi pengaruh tidak langsung antara kreativitas terhadap kesuksesan e-Kelurahan melalui kinerja apratur dengan mengalikan jalur a (X1 – Y1) dengan jalur b (Y1 – Y2) atau ab (0,177 x 0,279) dan memasukkan standar error jalur a (0,048) dan jalur b (0,015). Pencapaian koefisien jalurnya adalah 0,049 dengan probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) atau dengan kata lain berdampak signifikan dengan arah positif. T-statistik yang diperoleh dari *Sobel test* menyimpulkan 3,617 (lebih dari 1,96). Untuk itu, hipotesis yang dikemukakan diterima (simak Gambar 1).

Angka koefisien determinasi (R2) di model pertama yaitu 0,976 dan untuk model kedua adalah 0,938. Interval korelasi antara  $>0,75 - 1$  (sangat kuat) menunjukkan bahwa model 1 dan model 2 dijelaskan

derajat hubungan yang sangat kuat antara kreativitas dan inovasi terhadap kinerja aparatur, lalu kreativitas, inovasi, dan kinerja aparatur terhadap kesuksesan e-Kelurahan. Faktor residu (pengganggu) dari sisa R<sup>2</sup> di kedua model yakni 0,024 (2,4%) dan 0,026 atau 2,6% dijelaskan oleh faktor lain diluar komponen studi ini.



**Gambar 2: Komponen PTL kedua**

Sumber: Kalkulasi data,  $p < 0.05$

Gambar 2 memperhatikan pengaruh tidak langsung dari inovasi terhadap kesuksesan e-Kelurahan dengan peranan kinerja aparatur sebagai variabel *mediator* melalui jalur a (X2 – Y1) terhadap jalur b (Y1 – Y2) atau ab (0,308 x 0,279) dan memasukkan standar error jalur a (0,091) dan jalur b (0,015). Koefisien jalurnya diperoleh 0,085, dimana level probabilitas yaitu 0,000 ( $p < 0,05$ ). Sebab itu, dapat dikatakan hasilnya berdampak signifikan secara positif. Menu *Sobel test* juga menyiratkan T-statistik dengan hasil 3,329 atau diatas 1,96. Oleh karenanya, hipotesis yang dikemukakan dapat diterima.

Intruksi Presiden Republik Indonesia melalui Kepres No. 3 tahun 2003 tentang “Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government” ditujukan untuk mengakomodir pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pemerintahan (. Ini didasarkan pada pertimbangan

desakan teknologi dan informasi yang sangat dibutuhkan dan potensi penggunaan secara luas, sehingga membuka peluang bagi pengelolaan, pengaksesan, dan pendayagunaan informasi dengan volume yang besar agar akurat dan cepat.

Dukungan ekonomi digital bagi sumber daya manusia, khususnya mereka yang bergerak di sektor jasa dan pelayanan, memang belum optimal untuk sepenuhnya menjalankan faktor ekonomi, sehingga untuk negara-negara berkembang masih memerlukan proses dan waktu yang panjang (Lestari *et al.*, 2020).

Di bidang lingkungan, hukum, budaya, dan pendidikan, pemanfaatan teknologi masih terus berupaya untuk mereka yang bekerja di bidang itu, agar bisa sejalan dan memainkan peran kunci dalam kemajuan perekonomian negara.

Dilansir dari Ellitan (2003), kemajuan kompetisi global, juga menarik perhatian para praktisi dan akademisi untuk berfokus terhadap peran teknologi guna mempertahankan dan mencapai keunggulan kompetitif.

Kedatangan e-Kelurahan adalah program baru yang terbentuk dari satu diantara program “Samarinda Smart City”. Ini menjadi bagian yang diluncurkan sejak bulan September 2018 pada seluruh Kelurahan di Kota Samarinda yang berjumlah 59 area. Program tersebut merupakan upaya jitu oleh Pemerintah Kota Samarinda untuk meningkatkan pelayanan administrasi, khususnya dalam aktivitas kependudukan tingkat dasar yang terhubung dengan Sistem Informasi Kependudukan

(SIPENDUK). Untuk informasi tambahan, aplikasi ini dapat menyediakan data kependudukan bagi penduduk di wilayah Samarinda berdasarkan data yang dihimpun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda (Arfah *et al.*, 2019).

Dewanti (2014) menanggapi kapasitas e-Kelurahan sebagai penerapan sistem aplikasi yang dimanfaatkan dalam proses pembuatan dokumen surat keterangan penduduk di suatu Kelurahan. Bentuk aplikasi e-Kelurahan diperuntukkan di Kelurahan Sidomulyo dalam mengelola administrasi data kependudukan. Melalui peranannya, pendataan dan pencatatan administrasi untuk surat pengantar, surat keterangan, dan urusan lainnya telah dibuat secara elektronik, sehingga memungkinkan data-data tersimpan dengan aman. Kemudahan yang diharapkan juga memberikan kemudahan bagi penduduk di Kelurahan Sidomulyo untuk menerbitkan surat dengan aksesibilitas waktu yang singkat. Oleh karenanya, mereka juga tidak perlu mengantri lebih lama.

Pada hakikatnya, penyelenggaraan pemerintah untuk pelaksanaan fungsi pelayanan kepada penduduk. Ini diawali dengan bagaimana sumber daya aparatur dapat diberdayakan se-efektif dan efisien mungkin (Asnar, 2016). Karena orientasinya pada kepentingan publik, maka ketentuan layanan harus dikemas melalui bentuk yang kreatif dan inovatif.

Memang, observasi terbuka melalui wawancara mendalam terhadap pengguna sistem e-Kelurahan

dan aparatur di Kelurahan Sidomulyo yang sedang memberikan pelayanan yang memiliki keterkaitan erat dalam proses tersebut. Terbukti bahwa keterbukaan informasi pada pelayanan publik sejauh ini telah sesuai dengan yang diharapkan. Bentuk nyata ini ditopang oleh Standar Operasional Prosedur (SOP), agar pelayanan kepada mereka dapat lebih mudah untuk mengakses beberapa informasi yang ada. Semua berjalan dengan lancar sesuai berdasarkan pelayanan yang diinginkan oleh penduduk sipil.

## **SIMPULAN**

Rekapitulasi untuk studi ini telah diungkapkan oleh bukti empiris mengacu hasil survey di Kelurahan Sidomulyo, Kota Samarinda. Penemuan yang dapat dipaparkan telah mendukung seluruh pengajuan hipotesis, dimana kreativitas dan inovasi sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur. Hasil juga menyatakan bahwa kreativitas, inovasi, dan kinerja aparatur juga berpengaruh signifikan secara langsung bagi kesuksesan e-Kelurahan. Khusus hubungan tidak langsung, kami juga menemukan adanya pengaruh yang signifikan dari kreativitas dan inovasi terhadap kesuksesan e-Kelurahan melalui peran kinerja aparatur.

Pelayanan publik yang berkualitas, apabila sudah memenuhi hak dan kewajiban dengan pengaturan setiap bentuk pelayanan selaras dengan kemampuan masyarakat sipil, kebutuhan, dan kondisi atau ketentuan

aturan yang berlaku, sehingga proses luaran dan mutu pelayanan publik mengedepankan kelancaran, kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum.

Kekurangan dalam studi ini terletak pada alat ukur analisis yang tidak melihat hubungan-hubungan variabel yang bersifat dua arah (*two-way*). Padahal, penelitian-penelitian saat ini telah menyotoi pengaruh timbal balik agar mendapatkan pengetahuan baru. Kelemahan selanjutnya terletak pada jumlah sampel yang kecil. Kemampuan informan pada sistem e-Kelurahan tidak digunakan secara masal. Penduduk sipil tidak semuanya mempunyai jaringan internet yang baik, *hand phone* (HP), laptop, ataupun informasi menyeluruh yang berkaitan dengan itu, sehingga mereka masih rela untuk antri dan menggunakan layanan publik manual untuk datang langsung ke kantor Kelurahan Sidomulyo. Hal ini juga memerlukan sosialisasi luas oleh pemerintah daerah, proses matang, dan waktu yang panjang seiring kemajuan *virtual*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abernathy, W. J., & Clark, K. B. (1985). Innovation: Mapping the winds of creative destruction. *Research Policy*, 14(1), 3-22.
- Arfah, A. A., Irawan, B., & Apriani, F. (2019). Pelaksanaan e-Kelurahan di Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *e-Journal Administrasi Negara*, 7(2), 8807-8819.
- Arnomo, S. A. (2013). Pengaruh teknologi informasi dan kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian dan Kehutanan (DKP2K) Kota Batam. *Computer Based Information System Journal*, 1(1), 147-165.
- Asnar, A. (2016). Partisipasi masyarakat dalam pembangunan di Kelurahan Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir, Samarinda. *Gulawentah: Jurnal Studi Sosial*, 1(2), 121-131.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). Moderator-mediator variables distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bujang, R., Kasuma, J., Isnin, N., Negin, P., Hassan, A. N., Darma, D. C., & Kuleh, Y. (2020). Relationship between client satisfaction, service quality and client perception towards the effectiveness of client consultation services. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 5648-5656.
- Cholilurrahman, R. A. (2018). Pelayanan kepada masyarakat berbasis pengetahuan teknik elektro dan komputer di Desa Segoro Tambak Sedate Sidoarjo. *Aksiologiya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 60-81.
- Dama, J., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh inovasi terhadap dan kreativitas terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado. *Jurnal EMBA*, 6(1), 41-50.
- Darma, D. C., Maria, S., & Pusriadi, T. (2020). *5 teknik jitu mahasiswa menyusun skripsi*. Kita Menulis, Medan.
- Dewanti, D. A. (2014). Studi tentang kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. *e-Journal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 2140-2150.
- Ellitan, L. (2003). Peran sumber daya dalam meningkatkan pengaruh teknologi terhadap produktivitas. *Jurnal Manajemen &*

- Kewirausahaan*, 5(2), 155-170.
- Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109, 101–110.
- Ilmi, Z., Darma, D. C., & Wijayanti, T. C. (2020). Can servqual mediate from the store atmosphere and customer satisfaction?. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 42(3), 359-368.
- Lesari D., Darma, D. C., Amalia, S., & Setini, M. (2020). International trade in the Covid-19 outbreak: Is the digital economy working. *International Journal of Business and Management*, 8(2), 86-92.
- Maria, S., Pusriadi, T., & Darma, D. C. (2020). Marketing intelligence: Benefits and implementation of its business. *Problems of Management in the 21st Century*, 15(2), 92-99.
- Maria, S., Darma, D. C., Amalia, S., Hakim, Y. P., & Pusriadi, T. (2019). Readiness to face industry 4.0. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(9), 2363-2368.
- Purwadi, P., Darma, D. C., Ikbal, M., Syahrul, S., & Darma, S. (2020). Long Tuyuq settlement: Structuring of the border area of Mahakam Ulu Regency, Indonesia. *Discovery*, 56(293), 254-266.
- Pusriadi, T., Ilmi, Z., Kadarusman, K., Kurniawan, E., & Darma, D. C. (2021). Ethical Work climate and moral awareness during Covid-19 – A case study. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR*, 3(1), 11-23.
- Putri, L. D., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik: Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8. Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 30 November – 03 Desember 2018, Medan.
- Rahman, A., & Bakri, R. (2019). Penataan pengelolaan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui *dynamic governance*. *Jurnal Konstituen*, 1(1), 1-22.
- Rahmawati, R., Oktora, K., Ratnasari, S. L., Ramadania, R., & Darma, D. C. (2021). Is it true that Lombok deserves to be a halal tourist destination in the world? A perception of domestic tourists. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 34(1), 94-101.
- Risnandar, R. (2014). Analisis e-government dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. *E-Jurnal Katalogis*, 2(7), 192–199.
- Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019). Efektivitas penerapan program e-Kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik*, 14(1), 56-68.