

Pengaruh Akuntabilitas Publik dan Transparansi Pemerintah terhadap Kinerja Pelayanan Publik dengan E-Government sebagai Variabel Mediasi

Angel Purwanti Lestari Wanda
Universitas Yapis Papua, Jayapura, Papua Indonesia
angelwandaaa@gmail.com

Informasi Artikel

Catatan Artikel:
Diterima 11 Mei 2026
Revisi disetujui 26 Mei 2026
Dipublikasi 31 Mei 2026
Kata kunci: Akuntabilitas Publik,
Transparansi, E-Government, Kinerja

DOI:

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan publik dengan e-government sebagai variabel mediasi pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Papua. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 50 pegawai Bapenda Provinsi Papua. Teknik analisis data menggunakan Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Selain itu, akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah juga berpengaruh positif terhadap e-government. E-government terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik serta mampu memediasi hubungan antara akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan publik. Temuan ini menegaskan pentingnya penerapan prinsip good governance dan pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pendahuluan

Dalam era reformasi birokrasi dan percepatan transformasi digital, tuntutan terhadap terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) semakin menguat. Pemerintahan yang berkualitas tidak hanya diukur dari besarnya sumber daya yang dikelola, tetapi juga dari bagaimana proses pengelolaan tersebut dilaksanakan secara akuntabel, transparan, dan efisien untuk mencapai kesejahteraan masyarakat (Wanti, 2025). Akuntabilitas dan transparansi dipandang sebagai dua pilar utama *good governance* yang berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah (UNDP, 2018).

Pada level pemerintahan daerah, penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi menjadi semakin krusial, khususnya dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bersumber dari pajak dan retribusi daerah. Pengelolaan PAD menuntut adanya

pertanggungjawaban yang jelas serta pelaporan yang terbuka agar setiap penerimaan dan pengeluaran keuangan daerah dapat diawasi oleh publik. Kinerja pengelolaan PAD yang baik mencerminkan kapasitas pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi administrasi dan pelayanan publik secara efektif dan berkelanjutan (Elizabeth et al., 2025).

Pemerintah Provinsi Papua memiliki tanggung jawab strategis dalam mengoptimalkan PAD guna mendukung pembiayaan pembangunan daerah. Berdasarkan laporan resmi Pemerintah Provinsi Papua, realisasi PAD melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) hingga Februari 2025 baru mencapai Rp56,9 miliar atau sekitar 11% dari target tahunan sebesar Rp515,4 miliar (Pemerintah Provinsi Papua, 2025). Kondisi ini juga dilaporkan oleh *Cenderawasih Pos* (22 Maret 2025) yang menyoroti masih rendahnya realisasi PAD pada awal tahun fiskal, meskipun menunjukkan tren peningkatan pada pertengahan tahun. Selanjutnya, per Juni 2025 realisasi PAD tercatat sebesar Rp266,8 miliar atau 51,77% dari target tahunan (Cenderawasih Pos, 7 Juli 2025).

Capaian tersebut mengindikasikan adanya perbaikan kinerja pada semester pertama, namun sekaligus menunjukkan tantangan dalam menjaga konsistensi optimalisasi penerimaan daerah pada semester berikutnya. Di sisi lain, target PAD tahun 2025 justru mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya akibat adanya perubahan kewenangan fiskal, seperti pemindahan komponen opsen Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan sumber pendapatan lainnya ke pemerintah kabupaten/kota (Antara News Papua, 2025). Kondisi ini menuntut peningkatan kinerja pelayanan publik, khususnya pada lingkungan Bapenda, agar pengelolaan PAD tetap optimal meskipun menghadapi keterbatasan struktural.

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak pelayanan publik, tuntutan terhadap pertanggungjawaban (*accountability*) dan keterbukaan informasi (*transparency*) dari pemerintah juga semakin menguat. Akuntabilitas publik mencerminkan sejauh mana aparatur pemerintah mampu mempertanggungjawabkan hasil kerjanya kepada masyarakat dan lembaga pengawasan, sedangkan transparansi menuntut penyediaan informasi publik yang mudah diakses, jelas, dan dapat diverifikasi (Rantepulung et al., 2023). Kedua prinsip ini menjadi sangat relevan bagi lembaga pengelola pendapatan daerah seperti Bapenda yang berperan strategis dalam pemungutan pajak sekaligus penyediaan pelayanan kepada wajib pajak.

Namun demikian, kualitas pelayanan publik di Papua masih menghadapi berbagai tantangan. Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Papua menunjukkan bahwa hingga semester I tahun 2024 terdapat 91 laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tingkat penyelesaian yang masih terbatas (Koreri.com, 2024). Selain itu, Ombudsman RI juga menempatkan sejumlah daerah di Papua dalam kategori “zona merah” pelayanan publik akibat lemahnya sistem pengawasan internal dan belum meratanya fasilitas pengaduan masyarakat (Antara News Papua, 2024). Kondisi ini mengindikasikan masih adanya permasalahan dalam aspek kecepatan layanan, kejelasan prosedur, serta aksesibilitas pelayanan publik.

Kinerja pelayanan publik dapat dimaknai sebagai kemampuan organisasi pemerintah dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks Bapenda, kinerja pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan efektivitas pemungutan pajak, tetapi juga mencakup kualitas layanan kepada wajib pajak, seperti kemudahan akses informasi perpajakan, transparansi prosedur pembayaran, serta kecepatan proses administrasi (Juliani & Sawitri, 2025). Oleh karena itu, peningkatan kinerja pelayanan publik di Bapenda diharapkan dapat mendorong optimalisasi PAD yang selanjutnya digunakan untuk mendukung pembangunan daerah.

Dalam satu dekade terakhir, penerapan *e-government* menjadi instrumen penting dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sistem

pemerintahan berbasis elektronik memungkinkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat berlangsung secara lebih cepat, efisien, dan terdokumentasi, sekaligus memperkuat akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan (Rizky et al., 2025). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *e-government* mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik, memperbaiki transparansi pengelolaan keuangan daerah, serta memperkuat akuntabilitas publik melalui digitalisasi proses administrasi dan pengawasan (Elizabeth et al., 2025);(Rohmah et al., 2025).

Penerapan *e-government* di Bapenda Provinsi Papua, seperti sistem pembayaran pajak daring, integrasi data wajib pajak, dan digitalisasi laporan pendapatan daerah, diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya transaksi, serta meminimalkan potensi penyalahgunaan kewenangan. Selain itu, digitalisasi layanan juga berpotensi memperluas akses masyarakat terhadap informasi keuangan daerah sehingga mendorong partisipasi publik dalam pengawasan kinerja pemerintah daerah.

Penelitian terdahulu telah banyak mengkaji pengaruh akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan publik (Rantepulung et al., 2023);(Putra et al., 2023);(Wahyuni, 2023). Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih menitikberatkan pada pengaruh langsung antarvariabel dan belum secara komprehensif mengkaji peran *e-government* sebagai variabel mediasi. Padahal, penelitian lain menunjukkan bahwa *e-government* berpotensi memperkuat hubungan antara akuntabilitas, transparansi, dan kinerja pelayanan publik (Shabihah et al., 2025);(Mappasere, 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan publik dengan *e-government* sebagai variabel mediasi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Papua. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan literatur *good governance* serta kontribusi praktis bagi Pemerintah Provinsi Papua dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berbasis digital.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis Akuntabilitas Publik

Akuntabilitas publik merupakan prinsip fundamental dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Akuntabilitas dimaknai sebagai kewajiban entitas publik untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan program kepada masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama (Aziiz, 2019; Setiawan & Safri, 2016). Dalam sektor publik, akuntabilitas tidak hanya berorientasi pada kepatuhan administratif, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah terhadap keterbukaan, kejujuran, serta efisiensi dalam pengelolaan keuangan negara.

Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa akuntabilitas publik dipengaruhi oleh kualitas pelaporan keuangan, penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan, serta efektivitas sistem pengawasan internal (Hasana & Hamdani, 2023; Allisa & Suryaningrum, 2023). Pelaporan keuangan yang transparan dan sesuai standar memberikan informasi yang andal bagi publik untuk menilai kinerja pemerintah, sehingga meningkatkan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

Lebih lanjut, Febria et al. (2021) menegaskan bahwa peningkatan akuntabilitas publik berdampak positif terhadap kinerja lembaga pemerintah. Ketika pemerintah mampu mempertanggungjawabkan kebijakan dan penggunaan anggaran secara terbuka, masyarakat dapat melakukan evaluasi terhadap efektivitas program yang dijalankan. Selain faktor teknis, dimensi kelembagaan dan budaya organisasi juga memengaruhi tingkat akuntabilitas. Silalahi dan Sarwono (2021) menemukan bahwa partisipasi anggaran dan

pengawasan internal berperan sebagai mekanisme penguatan hubungan antara akuntabilitas dan kinerja.

Taufik et al. (2024) menambahkan bahwa akuntabilitas publik tidak hanya meningkatkan kinerja organisasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, akuntabilitas menjadi landasan utama dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam penelitian ini, akuntabilitas publik dipahami sebagai kemampuan Bapenda Provinsi Papua dalam melaksanakan pengelolaan keuangan daerah secara transparan, efisien, dan sesuai prinsip *good governance*, yang selanjutnya diharapkan berdampak pada peningkatan kinerja pelayanan publik melalui dukungan e-government.

Transparansi Pemerintah

Transparansi pemerintah merupakan pilar penting dalam mewujudkan pemerintahan yang akuntabel dan demokratis. Transparansi didefinisikan sebagai keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu terkait proses perencanaan, pelaksanaan, serta pelaporan kebijakan publik kepada masyarakat (Andriyan et al., 2024). Dengan demikian, transparansi menjadi prasyarat utama bagi terciptanya akuntabilitas publik yang efektif.

Hakiki et al. (2023) menyatakan bahwa transparansi memungkinkan masyarakat untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja aparatur dan pengelolaan sumber daya publik, sehingga berpotensi menekan praktik penyalahgunaan wewenang. Selain itu, Setiawan dan Safri (2016) menegaskan bahwa transparansi dalam pengelolaan anggaran daerah mendorong partisipasi publik serta meningkatkan efektivitas kebijakan fiskal.

Perkembangan teknologi informasi melalui penerapan e-government semakin memperkuat praktik transparansi di sektor publik. Andriyan et al. (2024) menunjukkan bahwa e-government memungkinkan pemerintah menyediakan akses informasi yang lebih luas dan efisien melalui platform digital. Aksesibilitas informasi tersebut mengubah hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih terbuka dan partisipatif.

Secara empiris, transparansi terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Hakiki et al. (2023) menemukan bahwa keterbukaan informasi meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan melalui mekanisme pengawasan sosial yang lebih kuat. Dalam konteks daerah seperti Papua, transparansi pemerintah menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan publik dan memperbaiki persepsi masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karena itu, dalam penelitian ini transparansi dipahami sebagai tingkat keterbukaan informasi dan proses administratif pemerintah daerah yang difasilitasi oleh e-government dan berdampak langsung pada kinerja pelayanan publik.

Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik mencerminkan tingkat keberhasilan lembaga pemerintah dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Wahyudi et al. (2019) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik tidak hanya diukur dari keluaran administratif, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan mampu menciptakan kepuasan, keadilan, dan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi.

Setiawan dan Safri (2016) mengklasifikasikan kinerja pelayanan publik ke dalam tiga dimensi utama, yaitu kinerja manajerial, efisiensi administratif, dan efektivitas layanan. Kinerja manajerial berkaitan dengan kemampuan pengelolaan sumber daya, efisiensi menekankan optimalisasi biaya dan waktu, sedangkan efektivitas berfokus pada pencapaian tujuan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik dipengaruhi secara signifikan oleh praktik tata kelola yang baik, khususnya akuntabilitas dan transparansi. Wahyudi et al. (2019) menemukan bahwa akuntabilitas, transparansi, partisipasi anggaran, dan pengendalian internal memiliki hubungan positif dengan peningkatan kinerja pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan Allisa dan Suryaningrum (2023) serta Sulistiani (2021), yang menegaskan bahwa praktik akuntansi sektor publik yang baik memperkuat kinerja aparatur pemerintah.

Dalam penelitian ini, kinerja pelayanan publik diukur melalui indikator efektivitas, efisiensi, dan responsivitas pelayanan yang dihasilkan oleh Bapenda Provinsi Papua. Kinerja pelayanan publik diposisikan sebagai variabel dependen yang merepresentasikan hasil akhir dari penerapan akuntabilitas, transparansi, dan e-government dalam tata kelola pemerintahan daerah.

E-Government

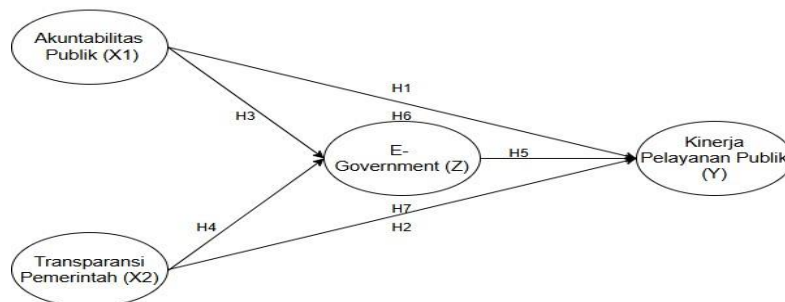
E-government merupakan inovasi strategis dalam reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Wahyudi et al., 2019). Penerapan e-government memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hubungan e-government dengan transparansi dan akuntabilitas telah dibuktikan dalam berbagai studi. Kannapadang et al. (2025) menunjukkan bahwa e-government meningkatkan transparansi melalui penyediaan akses informasi publik yang luas, sementara akuntabilitas diperkuat melalui otomatisasi pelaporan dan pelacakan aktivitas administratif. Taufiqurokhman et al. (2024) menambahkan bahwa keberhasilan e-government tercermin dari meningkatnya kepercayaan publik dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Namun demikian, implementasi e-government menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan kapasitas institusional, kualitas sumber daya manusia, serta integrasi sistem antarinstansi (Kencono et al., 2024). Oleh karena itu, efektivitas e-government sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan infrastruktur pendukung.

Dalam penelitian ini, e-government diposisikan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan publik. Penerapan e-government di Bapenda Provinsi Papua diharapkan mampu menjembatani tuntutan tata kelola yang akuntabel dan transparan dengan peningkatan kinerja pelayanan, terutama dalam menghadapi tantangan geografis dan administratif daerah.

Model Empiris



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

Akuntabilitas publik merupakan elemen utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik karena berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya dan kinerjanya kepada masyarakat. Tingkat akuntabilitas yang tinggi terbukti meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui pengelolaan keuangan yang transparan, pelaporan kinerja, serta pengawasan internal yang efektif (Hasana & Hamdani, 2023; Allisa & Suryaningrum, 2023). Oleh karena itu, **akuntabilitas publik dipandang berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik (H1).**

Transparansi pemerintah juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat melakukan pengawasan dan berpartisipasi dalam proses pemerintahan, sehingga mendorong efisiensi dan efektivitas layanan (Setiawan & Safri, 2016; Janssen et al., 2012). Didukung oleh transformasi digital, transparansi semakin diperkuat melalui penerapan e-government yang mendorong open governance dan partisipasi publik (Andriyana et al., 2025; Romero, 2025). Dengan demikian, **transparansi pemerintah berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik (H2).**

Akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah juga menjadi faktor pendorong penerapan e-government. Tuntutan akan pertanggungjawaban dan keterbukaan mendorong pemerintah mengadopsi sistem digital untuk pelaporan, pengawasan, dan penyediaan informasi publik secara real-time (Torres et al., 2005; Galera et al., 2017). Transparansi melalui open data dan open government mempercepat kematangan e-government serta meningkatkan kepercayaan masyarakat (Bertot et al., 2014; Lourenço et al., 2017). Oleh karena itu, **akuntabilitas publik (H3) dan transparansi pemerintah (H4) berpengaruh terhadap e-government.**

Selanjutnya, e-government berperan strategis dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui peningkatan efisiensi operasional, percepatan proses administrasi, dan perluasan akses layanan (Justice et al., 2006; Afriana et al., 2020). Digitalisasi layanan publik terbukti meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Bolívar et al., 2007; Basyal et al., 2018). Dengan demikian, **e-government berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik (H5).**

Secara konseptual, e-government berfungsi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan publik. Peningkatan akuntabilitas dan transparansi mendorong adopsi e-government, yang selanjutnya memperkuat dampaknya terhadap kinerja layanan publik (Wong & Welch, 2004; Mensah et al., 2022). Namun, peran mediasi e-government umumnya bersifat parsial karena pengaruh akuntabilitas dan transparansi juga dipengaruhi oleh faktor non-teknis seperti budaya organisasi dan kapasitas institusional (Bannister & Connolly, 2011). Oleh karena itu, **e-government memediasi pengaruh akuntabilitas publik (H6) dan transparansi pemerintah (H7) terhadap kinerja pelayanan publik.**

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menguji hubungan kausal antar variabel penelitian. Lokasi penelitian adalah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Papua, dengan objek penelitian meliputi akuntabilitas publik, transparansi pemerintah, e-government, dan kinerja pelayanan publik.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Bapenda Provinsi Papua. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan responden dengan jumlah 50 orang. Jumlah sampel tersebut dinilai memadai untuk analisis

Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang tidak mensyaratkan ukuran sampel besar.

Data penelitian merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator dari penelitian terdahulu dan diukur menggunakan skala Likert 1–5. Variabel independen terdiri atas akuntabilitas publik (X1) dan transparansi pemerintah (X2), variabel mediasi adalah e-government (Z), serta variabel dependen yaitu kinerja pelayanan publik (Y).

Analisis data dilakukan menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Tahapan analisis meliputi evaluasi outer model untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, serta evaluasi inner model untuk menguji hubungan antar variabel dan pengujian hipotesis. Uji mediasi dilakukan dengan menganalisis pengaruh tidak langsung variabel e-government terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

| Variabel | Indikator | <i>Outer Loading</i> | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Composite Reliability</i> | AVE | <i>Discriminant Validity</i> |
|--------------------------|-----------|----------------------|-------------------------|------------------------------|-------|------------------------------|
| Akuntabilitas Publik | X1.1 | 0.716 | 0.862 | 0.900 | 0.644 | YA |
| | X1.2 | 0.740 | | | | |
| | X1.3 | 0.815 | | | | |
| | X1.4 | 0.879 | | | | |
| | X1.5 | 0.850 | | | | |
| Transparansi Pemerintah | X2.1 | 0.691 | 0.856 | 0.897 | 0.639 | YA |
| | X2.2 | 0.852 | | | | |
| | X2.3 | 0.892 | | | | |
| | X2.4 | 0.662 | | | | |
| | X2.5 | 0.872 | | | | |
| Kinerja Pelayanan Publik | Y.1 | 0.760 | 0.866 | 0.903 | 0.652 | YA |
| | Y.2 | 0.825 | | | | |
| | Y.3 | 0.801 | | | | |
| | Y.4 | 0.841 | | | | |
| | Y.5 | 0.806 | | | | |
| <i>E-government</i> | Z.1 | 0.870 | 0.948 | 0.961 | 0.83 | YA |
| | Z.2 | 0.944 | | | | |
| | Z.3 | 0.886 | | | | |
| | Z.4 | 0.901 | | | | |
| | Z.5 | 0.952 | | | | |

Sumber Data : Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil evaluasi model pengukuran pada tabel, seluruh indikator pada variabel akuntabilitas publik, transparansi pemerintah, kinerja pelayanan publik, dan e-government menunjukkan nilai *outer loading* yang secara umum berada di atas batas minimum 0,70, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Beberapa indikator dengan nilai mendekati 0,70 masih dapat diterima karena didukung oleh nilai reliabilitas konstruk yang memadai (Hair et al., 2019).

Nilai Cronbach’s Alpha dan Composite Reliability pada seluruh variabel berada di atas 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik (Ghozali., 2018). Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) masing-masing variabel telah melebihi 0,50, sehingga konstruk mampu menjelaskan varians indikator secara memadai (Hair et al., 2019).

Hasil pengujian discriminant validity menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya, sehingga seluruh variabel dalam model penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Dengan demikian, model pengukuran layak digunakan untuk pengujian model struktural dan hipotesis penelitian.

Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model)

| | <i>R-Square</i> |
|---------------------------------|-----------------|
| Kinerja Pelayanan Publik | 0.595 |
| <i>E-government</i> | 0.759 |

Sumber Data : Data diolah Smart PLS 3. 2026

Berdasarkan hasil pengujian *inner model*, nilai R-Square pada variabel Kinerja Pelayanan Publik sebesar 0,595, yang menunjukkan bahwa akuntabilitas publik, transparansi pemerintah, dan e-government mampu menjelaskan sebesar 59,5% variasi kinerja pelayanan publik. Mengacu pada kriteria Chin (1998), nilai tersebut termasuk dalam kategori sedang (moderate), sehingga model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik.

Sementara itu, nilai R-Square pada variabel E-government sebesar 0,759, yang mengindikasikan bahwa akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah mampu menjelaskan sebesar 75,9% variasi e-government. Nilai ini termasuk dalam kategori kuat (substantial), yang menunjukkan bahwa model struktural memiliki daya jelas yang sangat baik.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kualitas yang memadai dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis selanjutnya.

Pengujian Hipotesis

| | <i>Original Sample (O)</i> | <i>T-Statistics</i> | <i>P-Values</i> | Hipotesis |
|---------|----------------------------|---------------------|-----------------|------------------|
| X1 -> Y | 0.395 | 1.883 | 0.030 | Diterima |
| X1 -> Z | 0.155 | 1.662 | 0.049 | Diterima |
| X2 -> Y | 0.424 | 2.194 | 0.014 | Diterima |
| X2 -> Z | 0.746 | 8.788 | 0.000 | Diterima |

Sumber Data : Data diolah Smart PLS 3, 2026

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa akuntabilitas publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pertanggungjawaban pemerintah mampu mendorong perbaikan kualitas layanan publik. Selain itu, akuntabilitas publik juga berpengaruh positif terhadap e-government, yang menunjukkan bahwa tuntutan pertanggungjawaban mendorong penguatan penerapan sistem pelayanan berbasis digital.

Selanjutnya, transparansi pemerintah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, yang menegaskan bahwa keterbukaan informasi dan akses publik terhadap proses pelayanan berkontribusi pada peningkatan kinerja layanan. Transparansi pemerintah juga menunjukkan pengaruh yang sangat kuat terhadap e-government, yang mengindikasikan bahwa keterbukaan informasi menjadi faktor utama dalam mendorong implementasi e-government.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis penelitian diterima, sehingga model struktural yang dibangun mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara empiris dan mendukung kerangka konseptual penelitian.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, baik secara langsung maupun melalui e-government sebagai variabel mediasi. Selain itu, akuntabilitas publik dan transparansi pemerintah terbukti berperan penting dalam mendorong penerapan e-government, yang selanjutnya meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, e-government mampu memperkuat hubungan antara prinsip good governance dan kinerja pelayanan publik pada Bapenda Provinsi Papua.

Secara praktis, temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan akuntabilitas dan transparansi melalui pemanfaatan sistem e-government yang terintegrasi, didukung oleh penguatan infrastruktur teknologi dan kompetensi sumber daya manusia. Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait implementasi good governance dan pelayanan publik berbasis digital, serta membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan model dengan menambahkan variabel lain dan memperluas objek penelitian.

Daftar Pustaka

- (UNDP), U. N. D. P. (2018). *Effective government requires transparency and integrity says UNDP*. <https://www.undp.org/press-releases/effective-government-requires-transparency-and-integrity-says-undp?>
- Antara. (n.d.). *Target PAD Papua 2025 turun*. <https://www.antarane.ws.com/berita/4695925/target-pad-papua-2025-turun?>
- Elizabeth, R., Rusmardiana, A., Rely, G., & Judijanto, L. (2025). (2025). Accountability and Transparency in Local Government Financial Reporting: An Empirical Study in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 13(4), 831–842. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v13i4.3642>
- Juliani, E., & Sawitri, D. (2025). (2025). Implementasi E-Government Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pemerintah Dan Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Mojokerto. In *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.62951/jem.v26i1.66>
- Koreri.com. (n.d.). *Hingga Semester I 2024, ORI Papua Selesaikan 48 Laporan Pengaduan Masyarakat*. <https://koreri.com/2024/07/27/hingga-semester-i-2024-ori-papua-selesaikan-48-laporan-pengaduan-masyarakat/?>
- Mappasere, F. A. (2025). (2025). The Role of E-government in Improving Efficiency and Transparency in Public Services in Indonesia. *KnE Social Sciences*, 10(16), 92–106. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i16.19157>

- Papua, A. N. (2024). *Selain itu, Ombudsman RI juga menyebut bahwa banyak daerah di Papua masih berada dalam “zona merah” pelayanan publik karena belum meratanya fasilitas pengaduan dan lemahnya sistem pengawasan internal* (AntaraNews Papua, 2024). <https://papua.antaraneews.com/berita/712899/ombudsman-ri-awasi-penyelenggara-layanan-publik-di-papua?>
- Pos, C. (n.d.). *Per Juni, Bapenda Papua Catat Realisasi PAD Rp 266,8 Miliar*. <https://cenderawasihpos.jawapos.com/metropolis/07/07/2025/per-juni-bapenda-papua-catat-realisasi-pad-rp-2668-miliar/>
- Putra, H. G., Anita, L., & Helmy, H. (2023). (2023). The Effect of Accountability, Transparency, and Public Participation on the Performance of Public Service Organizations (Empirical Study on Investment Board and Integrated Licensing Services in West Pasaman Regency). *Siber Journal of Advanced Multidisciplinary*, 1(1), 28–36. <https://doi.org/10.38035/sjam.v1i1.15>
- Rantepulung, O., Ratang, W., & Mollet, J. A. (2023). (2023). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Dimediasi Oleh Pengawasan Keuangan Pada Pemerintah Daerah Provinsi Papua. *KEUDA (Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Daerah)*, 8(2), 108–133. <https://doi.org/10.52062/keuda.v8i2.2779>
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). (2025). E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Andre Ariesmansyah INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5.
- Rohmah, R. A., Malikhah, A., & Rudiningtyas, D. A. (2025). (n.d.). Analisis Peran E-Government dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dengan Literasi Digital dan Infrastruktur Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus di Kelurahan Desa Dagangan Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban). *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(01), 1290–1303. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>,
- Shabihah, S. A., Ryanindityo, M., & Nurkumalawati, I. (2025). (2025). Peran E-Governance Sebagai Instrumen Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah di Indonesia. *Journal of Administration and International Development*, 5(1), 45–54. <https://doi.org/10.52617/jaid.v5i1.731>
- Wahyuni, S. (2023). (2023). The Role of E-government Based Good Governance and Bureaucratic Reform in the Context of Improving the Performance of Government Work Units. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(11), e1831. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i11.1831>
- Wanti, 2025. (2025). *Indikator Keberhasilan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Perspektif Global*. [https://bpmppp.uma.ac.id/2025/08/16/indikator-keberhasilan-tata-kelola-pemerintahan-yang-baik-dalam-perspektif-global/#:~:text=Dalam perspektif global%2C keberhasilan tata kelola pemerintahan tidak,prinsip transparansi%2C akuntabilitas%2C partisipasi%2C](https://bpmppp.uma.ac.id/2025/08/16/indikator-keberhasilan-tata-kelola-pemerintahan-yang-baik-dalam-perspektif-global/#:~:text=Dalam%20perspektif%20global%20keberhasilan%20tata%20kelola%20pemerintahan%20tidak,prinsip%20transparansi%20akuntabilitas%20partisipasi%20)