



TESIS - KS142501

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
PUBLIK *E-GOVERNMENT* (*GOVERNMENT TO
CITIZEN*) TERHADAP PENCIPTAAN *PUBLIC
VALUE* (STUDI KASUS: KOTA SURABAYA)**

BERLIAN MAULIDYA IZZATI
5215201001

DOSEN PEMBIMBING
Tony Dwi Susanto, Ph.D., ITIL, COBIT

PROGRAM MAGISTER
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2017



TESIS - KS142501

**ANALYSIS ON INFLUENCE OF E-GOVERNMENT
PUBLIC SERVICE QUALITY (*GOVERNMENT TO
CITIZEN*) TOWARDS TO THE ESTABLISHMENT
OF PUBLIC VALUE (CASE STUDY: SURABAYA
CITY)**

BERLIAN MAULIDYA IZZATI

5215201001

SUPERVISOR

Tony Dwi Susanto, Ph.D., ITIL, COBIT

POSTGRADUATE PROGRAM
DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2017

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Komputer (M.Kom)
Di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :
Berlian Maulidya Izzati
NRP. 5215201001

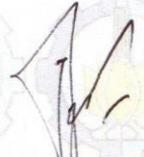
Tanggal Ujian : 12 Juli 2017
Periode Wisuda : September 2017

Disetujui oleh:

1. Tony Dwi Susanto, Ph.D., ITIL, COBIT
NIP. 19751211 200812 1 001


(Pembimbing)

2. Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T., M.T.
NIP. 19700225 200912 1 001


(Penguji)

3. Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 197610112006042001


(Penguji)

Dekan
Fakultas Teknologi Informasi


Dr. Agus Zainal Arifin, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19720809 199512 1 001

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK *E-GOVERNMENT (GOVERNMENT TO CITIZEN)* TERHADAP
PENCIPTAAN *PUBLIC VALUE* (STUDI KASUS : KOTA SURABAYA)**

Nama mahasiswa : Berlian Maulidya Izzati
NRP : 5215201001
Pembimbing : Tony Dwi Susanto, Ph.D., ITIL, COBIT

ABSTRAK

Menurut UNDESA (2016), *e-government* dapat menjadi salah satu indikator pembangunan karena perannya dalam menyampaikan layanan dasar kepada masyarakat. Konstruksi dan manajemen dari *e-government* menjadi elemen penting pada sistem administrasi publik modern. Keuntungan yang didapatkan dari penerapan *e-government* adalah terciptanya iklim bisnis yang lebih baik dan berdampak pada peningkatan perekonomian daerah, transparansi, kemudahan akses, pendapatan daerah serta penyampaian layanan yang lebih baik. Proses evaluasi pada layanan *e-government* membuat pihak pemerintah mampu menentukan apakah layanan yang mereka berikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat atau tidak. Dari evaluasi tersebut akan ditemukan kekuatan, kelemahan, serta acuan baru yang digunakan sebuah organisasi sebagai strategi yang berkaitan dengan perbaikan kualitas layanan. Dengan pemanfaatan fasilitas ICT yang efektif pada berbagai layanan publik, maka potensi pemerintah dalam menciptakan sebuah *public value* akan semakin besar dan berkelanjutan. *Public value* pada *e-government* dapat menjadi bahan pertimbangan yang akan membantu para pembuat keputusan (pemerintah) dalam merancang peraturan atau sebagai acuan awal dalam mengambil tindakan. Penelitian ini dilakukan kepada 74 orang responden yang sudah pernah mengakses layanan publik ssw.surabaya.go.id. Dari hasil pengujian yang dilakukan terhadap model pengukuran dan model struktural, diketahui bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan publik *e-government* terhadap penciptaan *public value* (Hipotesis 4) dengan signifikansi nilai *path coefficient* yang tertinggi sebesar 0.454 dan t-statistic sebesar 3.785. Selain itu juga terdapat hubungan signifikan antara *Effective of public organization* terhadap *Public value* (Hipotesis 5) dengan signifikansi nilai *path coefficient* sebesar 0.267 dan t-statistic sebesar 2.303; serta *Information quality* terhadap *Quality of public service in e-government* (Hipotesis 1) dengan signifikansi nilai *path coefficient* yang tertinggi sebesar 0.454 dan t-statistic sebesar 3.785

Kata kunci : Kualitas layanan publik, *public value*, *e-government*, *Government to Citizen (G2C)*, SEM

**ANALYSIS ON INFLUENCE OF E-GOVERNMENT PUBLIC SERVICE
QUALITY (*GOVERNMENT TO CITIZEN*) TOWARDS TO THE
ESTABLISHMENT OF PUBLIC VALUE
(CASE STUDY: SURABAYA CITY)**

By : Berlian Maulidya Izzati
Student Identity Number : 5215201001
Supervisor : Tony Dwi Susanto, Ph.D., ITIL, COBIT

ABSTRACT

According to UNDESA, e-government can be one indicator of the development for the country because its role in delivering basic services to citizen. The creation and management of e-government become an essential element of the modern public administration system. The benefits that the government gained from e-government implementation are the creation of a better business climate and impact on improving the regional economy, transparency work, accessibility, local revenue and better service delivery. The evaluation process on e-government services based on citizen's side makes the government able to determine whether the services they provide to the citizen are as expected by citizen or not. With the effective utilization of ICT facilities in various public value, the government's potential in creating a public value will be greater and sustainable. Public value in e-government can be a consideration that will help a decision maker (government) in drafting the regulations or as an early reference before taking an action / decision. This research was conducted to 74 respondents who have accessed public service on ssw.surabaya.go.id. From the results of the tests on measurement models and structural models, it is known that there is a significant relationship between the quality of public e-government services to the creation of public value (Hypothesis 4) with the highest significance of path coefficient of 0.454 and t-statistic of 3,785. In addition, there is also a significant relationship between Effective of public organization to Public value (Hypothesis 5) with the significance of path coefficient value of 0.267 and t-statistic of 2.303; And Information quality on Quality of public service in e-government (Hypothesis 1) with the highest significance of path coefficient of 0.454 and t-statistic of 3,785

Keywords : Quality of public service, Public value, e-Government, Government to Citizen (G2C), SEM

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberi kesempatan serta kemudahan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik *E-Government (Government to Citizen)* Terhadap Penciptaan *Public Value* (Studi Kasus: Kota Surabaya)”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pascasarjana di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D., ITIL, COBIT selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan ilmu, dukungan, dan kesabaran selama membimbing penulis dari awal hingga tesis ini selesai
2. Bapak Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T., M.T dan Ibu Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D selaku Dosen Penguji yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan untuk penelitian ini
3. Kepala Program Studi S2 Sistem Informasi Bapak Dr. Apol Pribadi Subriadi, S.T., M.T, Dekan Fakultas Teknologi Informasi ITS Bapak Dr. Agus Zainal Arifin, S.Kom., M.Kom. serta Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Bapak Prof. Ir. Joni Hermana, M.Sc., Es., PhD.
4. Pimpinan UPTSA Surabaya Bapak Muhammad Zulchaidir dan Kepala Bagian Pelayanan yang sudah memberi izin kepada penulis untuk mengambil data terkait tesis
5. Seluruh warga Surabaya yang mau menyediakan waktunya untuk membantu dan memberi masukan terkait layanan online di Surabaya sehingga mampu mendukung perkembangan analisis pada tesis ini

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember
7. Teman-teman keluarga besar S2 SI Angkatan 2015 yang telah menemani suka, duka serta dukungannya selama menempuh pendidikan pascasarjana
8. Teman sejak jaman SMA, Aisyah Novfitri yang sudah menyempatkan waktunya untuk menemani dan membantu proses pengambilan data
9. Teman belajar, curhat dan ngobrol selama kuliah S2, Fitriyana Dewi dan Almira Syawli yang sudah mau menyempatkan waktunya untuk berbagi pengalaman masing-masing selama kuliah S2 hingga pengerjaan tesis ini selesai
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih dengan segala hormat dan kerendahan hati. Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan untuk semua pihak. Apabila pada tesis ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan di hati para pembaca sekalian, maka penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Tesis ini juga masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat terbuka terkait masukan dan kritik dari pembaca. Pembaca dapat mengirimkan masukan dan saran melalui email berlian.maulidya.21@gmail.com

LEMBAR PERSEMBAHAN

*“Allah does not charge a soul except [with that within] its capacity. It will have [the consequence of] what [good] it has gained, and it will bear [the consequence of] what [evil] it has earned. "Our Lord, do not impose blame upon us if we have forgotten or erred. Our Lord, and lay not upon us a burden like that which You laid upon those before us. Our Lord, and burden us not with that which we have no ability to bear. And pardon us; and forgive us; and have mercy upon us. You are our protector, so give us victory over the disbelieving people
QS. Al Baqarah - 286”*

“Don’t stop when you’re tired, stop when you’re DONE”

Alhamdulillah, tak henti-hentinya penulis mengucapkan kata syukur kepada Allah Subhanahu wa ta’ala. Halaman ini dipersembahkan khusus bagi keluarga penulis yang juga tidak henti-hentinya mendoakan dan memberi semangat selama proses pengerjaan tesis ini. Teruntuk kedua orang tua penulis, Ibu Hanik Zuliati, Bapak Hairul Saleh, serta Mas Achmad Ferdiansyah dan Mbak Yunafiatul Aniroh, terimakasih atas semua dukungannya. Penulis meyakini bahwa pencapaian ini tidak serta merta tercipta begitu saja, apalagi hanya untuk kebanggaan pribadi, namun ini semua juga untuk kebanggaan keluarga terdekat. Khusus untuk ibu tercinta, terimakasih banyak sudah mendengarkan keluh kesah, memberi motivasi dan juga semangat. Dengan pencapaian ini, penulis berharap supaya penulis bisa memberikan kontribusi dan manfaat lebih terhadap masyarakat, bangsa dan negara.

Surabaya, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kontribusi Penelitian	8
1.5.1 Kontribusi di Bidang Keilmuan.....	8
1.5.2 Kontribusi Praktis	9
1.6 Batasan Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Electronic Government (e-Government)	13
2.2 Manfaat e-Government	15
2.3 Tipe Relasi e-Government	19
2.4 Kualitas Layanan (Service Quality).....	20

2.5	Public Value	24
2.6	Layanan Publik.....	29
2.7	Penelitian Kuantitatif.....	30
2.8	Structural Equation Modeling (SEM)	32
2.9	Partial Least Square (PLS)	33
2.9.1	Analisis Model Pengukuran (Outer Model).....	35
2.9.1.1	Uji outer model reflektif	36
2.9.1.2	Uji outer model formatif.....	39
2.9.2	Analisis Model Struktural (Inner Model).....	39
2.10	Kajian Penelitian Terdahulu	40
2.10.1	E-Government Service Quality Assessed Through the Public Value Lens - Khayri Omar, Helana Scheepers, and Rosemary Stockdale (2011) ...	40
2.10.2	An Investigation of the Public Value of e-Government in Sri Lanka – Kanishka Karunasena (2012)	41
2.10.3	Information System Success Measurement – DeLone and McLean (2016)	43
2.10.4	From the quality of traditional services to the quality of local e- government online services. A literature review – Felipe Sa, Alvaro Rocha & Manuel Perez Cota (2016)	44
2.10.5	E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A Case of Afghanistan – Mohammad Anwer Anwer, Vatcharaporn Esichaikul, Mariam Rehman & Maria Anjum (2016).....	46
2.10.6	Understanding Net Benefit. A Citizen-Based Perspective on e- Government Success – Murray Scott, William H.Delone & William Golden (2009)	47
2.10.7	Assessing e-government system success. A validation of the DeLone and McLean model of information system success – Yi-Shun Wang & Yi-Wen Liao (2008).....	50

2.10.8	Measuring the Public Value of e-Government: A Case Study From Sri Lanka – Kanishka Karunasena, Hepu Deng & Mohini Singh (2011)	51
2.10.9	Barriers to transforming government in Jamaica: Challenges to Implementing Initiatives to Enhance the Efficiency, Effectiveness & Service Delivery of e-government – Llyod Waller & Aldrane Genius (2015)	54
2.10.10	Analysing Challenges, Barriers and Critical Success Factor of e-Government Adoption. Literature Review – Nripendra P. Rana, Yogesh K. Dwivedi & Michael D. Williams (2013)	56
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL		59
3.1	Konseptual Model	59
3.2.	Hipotesis Penelitian	60
3.2.1	Hubungan Information Quality terhadap Quality of Public Service	61
3.2.2	Hubungan System Quality terhadap Quality of Public Service	62
3.2.3	Hubungan Service Quality Terhadap Quality of Public Service	63
3.2.4	Hubungan Quality of Public Service in e-Government terhadap Penciptaan Public Value	64
3.2.5	Hubungan Effectiveness of Public Organization Terhadap Penciptaan Public Value	65
3.2.6	Hubungan Achievement of Socially Desirable Outcomes Terhadap Penciptaan Public Value	66
3.3	Definisi Operasional	67
3.3.1	Information Quality	67
3.3.1.1	Relevance	67
3.3.1.2	Usefulness	68
3.3.1.3	Understandability	68
3.3.1.4	Accuracy	68
3.3.1.5	Reliability	68

3.3.1.6	Currency.....	69
3.3.1.7	Completeness.....	69
3.3.1.8	Timeliness.....	69
3.3.2	System Quality.....	69
3.3.2.1	Ease of use.....	70
3.3.2.2	Ease of learning.....	70
3.3.2.3	Reliability.....	70
3.3.2.4	Personalizeable.....	71
3.3.2.5	Flexible.....	71
3.3.2.6	Response Time.....	72
3.3.2.7	Availability.....	72
3.3.2.8	Security.....	72
3.3.3	Service Quality.....	74
3.3.4.1	Customer support.....	74
3.3.4.2	Alternative Channels.....	75
3.3.4.3	Transparency of actions.....	75
3.3.4.4	Complaints.....	75
3.3.4.5	Customization.....	76
3.3.4	Quality of Public Service in e-Government.....	76
3.3.5	Public Value.....	77
3.3.6	Effectiveness of Public Organisations.....	78
3.3.6.1	Organisational Efficiency.....	78
3.3.5.2	Openness.....	78
3.3.5.3	Responsiveness.....	78
3.3.7	Achievement of Socially Desirable Outcomes.....	78
3.3.7.1	Equity.....	79

3.3.7.2	Self-development	79
3.3.7.3	Trust	79
3.3.7.4	Participatory Democracy	79
3.3.7.5	Environmental Sustainability	79
3.4	Model Pengukuran dan Struktural Penelitian	80
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN		85
4.1	Pelaksanaan Penelitian.....	85
4.2	Tahapan Penelitian.....	87
4.2.1	Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	88
4.2.2	Studi Literatur.....	89
4.2.3	Pengembangan Model	90
4.2.4	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	90
4.2.5	Skenario Pelaksanaan Uji Coba Penelitian (Pilot Test).....	91
4.2.6	Pengumpulan Data Kuisisioner	92
4.2.7	Percobaan Instrumen	94
4.2.7.1	Uji Validitas	95
4.2.7.2	Uji Reliabilitas.....	95
4.2.8	Analisa Hasil Temuan	96
4.3	Pelaksanaan Kegiatan Penelitian	96
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN		97
5.1	Objek Penelitian.....	97
5.1.1	Layanan Sistem Informasi / Teknologi Informasi (SI/TI) di Kota Surabaya	97
5.1.2	Surabaya Single Windows (SSW).....	98
5.1.3	Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya	100
5.2	Deskripsi Umum Karakteristik Reponden dan Lokasi Penelitian	103

5.3	Pengolahan Hasil Survei.....	111
5.3.1	Pilot Test	112
5.3.1.1	Uji Reliabilitas	112
5.3.1.1	Uji Validitas.....	118
5.3.2	Pengujian Model Pengukuran Reflektif	120
5.3.2.1	Convergent Validity (Average Variance Extracted).....	121
5.3.2.2	Internal Consistency (Composite Reliability)	126
5.3.2.3	Discriminant validity	129
5.3.3	Pengujian Model Struktural	137
5.3.3.1	Collinearity - Construct Tolerance (VIF)	138
5.3.3.2	Estimate for Path Coefficients	139
5.3.3.3	Coefficient Determination (R^2).....	143
5.3.3.4	Effect Size (f^2)	144
5.3.3.5	Prediction Relevance (Q^2)	146
5.3.4	Analisis Model Pengukuran	148
5.3.5	Analisis Model Struktural	152
5.3.6	Hasil Uji Hipotesis	156
5.4	Pembahasan dan Implikasi Hasil Penelitian.....	157
5.4.1	Pembahasan Hasil Relasi Konstruk dengan Kategori Signifikan ..	158
5.4.1.1	Hubungan Information Quality terhadap quality of public service in e-government	158
5.4.1.2	Hubungan Quality of Public Service in E-Government terhadap penciptaan Public Value.....	163
5.4.1.3	Hubungan Effective of Public Organization terhadap penciptaan Public Value.....	168

5.4.2	Pembahasan Hasil Relasi Konstruk dengan Kategori Tidak Signifikan	174
5.4.2.1	Hubungan System Quality Terhadap Quality of Public Service	174
5.4.2.2	Hubungan Service Quality Terhadap Quality of Public Service	180
5.4.2.3	Hubungan Achievement of Desirable Outcomes terhadap penciptaan Public Value	184
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		189
6.1	Kesimpulan	189
6.2	Saran	190
DAFTAR PUSTAKA		193
LAMPIRAN 1 PERBAIKAN MODEL KONSEPTUAL		203
LAMPIRAN 2 LEMBAR KUISIONER		205
LAMPIRAN 3 LEMBAR HASIL WAWANCARA		213
LAMPIRAN 4 DOKUMENTASI SURVEY		223
BIOGRAFI PENULIS		227

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambaran Umum Keterkaitan Pihak-Pihak Pada Penerapan e-Government	14
Gambar 2.2 Penciptaan Value pada IT Service Management ITIL.....	21
Gambar 2.3 The Service Profit Chain.....	24
Gambar 2.4 Strategic Triangle dari Public Value.....	26
Gambar 2.5 Inner dan Outer Model pada PLS-SEM.....	34
Gambar 2.6 Uji Reliabilitas dan Validitas Model.....	35
Gambar 2.7 Usulan Model Konseptual Penelitian Milik Omar et al. (2011).....	41
Gambar 2.8 Usulan framework public value milik Karunasena (2012).....	42
Gambar 2.9 Antecedants of specific dimensions of IS Success.....	43
Gambar 2.10 Model Konseptual Evaluasi Layanan G2C.....	47
Gambar 2.11 E-government Success Model.....	49
Gambar 2.12 Model Kesuksesan e-Government.....	50
Gambar 2.13 Framework Evaluasi Public Value pada Layanan e-Government.....	52
Gambar 3.1 Konseptual Model Penelitian.....	59
Gambar 3.2 Model Pengukuran dan Struktural Penelitian.....	83
Gambar 4.1 Salah satu contoh objek penelitian yang menggunakan loket mandiri di UPTSA.....	86
Gambar 4.2 Lokasi Penelitian di UPTSA Pusat Kota Surabaya.....	86
Gambar 4.3 Alur Metodologi Penelitian.....	87
Gambar 4.4 Ranking PeGI Tingkat Kabupaten / Kota di Jawa Timur Tahun 2015....	92
Gambar 5.1 Tampilan Halaman Utama pada SSW.....	98
Gambar 5.2 Alur Perijinan Semi Online Pada UPTSA.....	101

Gambar 5.3 Pengumuman Terkait Perbaikan Server Pada Layanan Online Kota Surabaya.....	105
Gambar 5.4 Model Pengukuran untuk Skor AVE (Uji2).....	122
Gambar 5.5 Model Akhir Pengukuran PLS Algorithm.....	125
Gambar 5.6 Model Pengukuran Skor Composite Reliability.....	128
Gambar 5.7 Pengukuran Model Struktural dengan Bootstrapping.....	141
Gambar 5.8 Model Struktural dengan Skor R Square.....	143
Gambar 5.9 Model Struktural dengan Skor f square.....	145
Gambar 5.10 Model Pengukuran Q square dengan Blindfolding.....	147
Gambar 5.11 Waktu Pelayanan SIUP oleh UPTSA.....	159
Gambar 5.12 SMS Notifikasi Kekurangan Berkas.....	160
Gambar 5.13 Notifikasi Email Pemrosesan Berkas SIUP Masuk Kategori Spam.....	161
Gambar 5.14 SSW Mendapatkan Peringkat 1 Pada Inovasi Pelayanan Publik 2014 Menpan.....	165
Gambar 5.15 Key drivers of e-government adoption and public value production...	167
Gambar 5.16 Fitur Monitoring Berkas Perijinan di SSW.....	169
Gambar 5.17 Website Khusus Tempat Berbagai Keluhan Masyarakat Kota Surabaya	171
Gambar 5.18 Persentase Penggunaan Media Komunikasi Melalui Media Center Tahun 2015.....	172
Gambar 5.19 Jumlah Penyelesaian Keluhan yang Masuk dan Ditangani Oleh Pemerintah Surabaya.....	172
Gambar 5.20 Informasi Terkait Kota Surabaya Tahun 2015.....	173
Gambar 5.21 Perbedaan Traditional Production Cycle dengan Co-Production Cycle	174
Gambar 5.22 Halaman utama website surabaya.go.id.....	178
Gambar 5.23 Pelayanan Oleh Staf Loker Mandiri di UPTSA Surabaya Pusat.....	181
Gambar L1 Perbaikan Model Konseptual.....	203

Gambar L4.1 Aktivitas di UPTSA.....	223
Gambar L4.2 Loket Pelayanan di UPTSA.....	223
Gambar L4.3 Proses Survey / Pengambilan Data.....	224
Gambar L4.4 Wawancara dengan Pimpinan UPTSA.....	225
Gambar L4.5 Wujud Sosialisasi UPTSA Melalui Media Cetak.....	225

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Level EGDI Antara Indonesia dan Negara-negara di ASEAN.....	1
Tabel 1.2 Detail Karakteristik Kota Surabaya	10
Tabel 2.1 Perbedaan Traditional Public Management, New Public Management dan Public Value.....	27
Tabel 2.2 Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan e-Government.....	44
Tabel 2.3 e-Government Net Benefits	48
Tabel 2.4 Penjelasan Mengenai Public Value pada e-Government.....	52
Tabel 2.5 Penghambat Implementasi e-Government.....	54
Tabel 2.6 Daftar Barriers / Challenges Pada Penerapan e-Government.....	57
Tabel 2.7 Critical Success Factor Penerapan e-Government.....	57
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator yang Digunakan Pada Penelitian Ini.....	81
Tabel 4.1 Pilihan Jawaban yang Digunakan Pada Kuisisioner	91
Tabel 4.2 Jumlah Pengguna Layanan Publik Berbasis TIK Melalui Web di Kota Surabaya Tahun 2013-2014 Berdasarkan Rencana Kerja Dinkominfo Th. 2016.	93
Tabel 4.3 Pelaksanaan Kegiatan Penelitian	96
Tabel 5.1 Hasil Nilai Kepuasan Masyarakat di UPTSA Surabaya Pusat	102
Tabel 5.2 Uji Reliabilitas Pilot Test.....	112
Tabel 5.3 Item Total Statistic Pada Uji Reliabilitas.....	113
Tabel 5.4 Perbaikan Uji Reliabilitas Pilot Test.....	115
Tabel 5.5 Perbaikan Item Total Statistics Pada Uji Reliabilitas	116
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Pilot Test	118
Tabel 5.7 Hasil Perbaikan Uji Validasi Pilot Test	119
Tabel 5.8 Hasil Pengukuran Convergent Validity	123

Tabel 5.9 Jumlah Indikator Pada Hasil Pengujian Kedua	125
Tabel 5.10 Hasil Perhitungan Internal Consistency	127
Tabel 5.11 Hasil Pengukuran Cross Loading (Uji 1)	130
Table 5.12 Daftar Nilai Indikator yang Lebih Rendah Dari Variabel Lain.....	131
Tabel 5.13 Hasil Pengujian Cross Loading (Uji 2)	132
Tabel 5.14 Kriteria Fornell Larcker (Uji 1).....	134
Tabel 5.15 Daftar Variabel dengan Skor Fornell Larcker Lebih Rendah dari Variabel Lain.....	135
Tabel 5.16 Kriteria Fornell Larcker (Uji 2).....	135
Tabel 5.17 Hasil Pengujian Heterotrait - Monotrait.....	136
Tabel 5.18 Hasil Construct Tolerance (VIF).....	138
Tabel 5.19 Hasil Pengukuran Path Coefficient	140
Tabel 5.20 Hasil Indirect Effect	142
Tabel 5.21 Hasil Total Effect	142
Tabel 5.22 Hasil Perhitungan Coefficient Determination (R^2)	144
Tabel 5.23 Hasil Perhitungan Coefficient Determination (R^2 adjusted).....	144
Tabel 5.24 Hasil Perhitungan Effect Size.....	146
Tabel 5.25 Hasil Perhitungan Prediction Relevance	147
Tabel 5.26 Rangkuman Pengujian Model Pengukuran	148
Tabel 5.27 Rangkuman Pengujian Model Struktural	153
Tabel 5.28 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	157
Tabel 5.29 Pencapaian Target Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Tahun 2015.....	166

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Jumlah berkas masuk sebelum dan sesudah SSW.....	99
Grafik 5.2 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	106
Grafik 5.3 Diagram Tempat Asal Responden.....	106
Grafik 5.4 Diagram Tempat Tinggal Responden di Surabaya.....	107
Grafik 5.5 Diagram Usia Responden.....	107
Grafik 5.6 Diagram Pekerjaan Responden.....	108
Grafik 5.7 Diagram Frekuensi Penggunaan Layanan Online Oleh Responden	109
Grafik 5.8 Diagram Latar Belakang Pendidikan Responden.....	109
Grafik 5.9 Diagram Menu Layanan Online yang Pernah Digunakan.....	110

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi digital secara signifikan mampu memperbaiki teknologi informasi dan komunikasi serta memaksa sebuah bisnis atau organisasi untuk merubah strateginya untuk berkompetisi (Ndou, 2004). Sehingga, untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah menerapkan *Information and Communication Technology* (ICT) yang berperan penting dalam mempercepat pencapaian tujuan pemerintah dalam pelayanan sektor publik dan berkontribusi untuk pertumbuhan ekonomi daerah (United Nations, 2008). E-government berkembang sangat pesat pada 15 tahun terakhir sejak Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) mencoba pertama kalinya untuk melakukan penilaian pada e-government di tahun 2001. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh PBB pada tahun 2016, terdapat 29 negara yang mendapatkan skor “*very high*” dengan *e-government development index* (EGDI) pada rentang nilai 0,75 hingga 1,00. Hal tersebut merupakan berita cukup baik mengingat jika dibandingkan pada tahun 2003, hanya 10 negara yang mendapatkan skor “*very high*”. Survei yang dilakukan ini menawarkan gambaran mengenai perkembangan e-government yang ada di berbagai negara. Hasil survei akan menggambarkan kondisi terkini dari *e-government* di masing-masing negara dalam rangka mendukung tercapainya *Sustainable Development Goals* (SDGs) pada tahun 2030.

Tabel 1.1 Perbandingan Level EGDI Antara Indonesia dan Negara-negara di ASEAN

No	Negara	<i>e-Government Development Index (EGDI)</i>	<i>Level of Income</i>
1	Singapura	<i>Very high</i>	<i>High Income</i>
2	Malaysia	<i>High</i>	<i>Upper Middle Income</i>
3	Filipina	<i>High</i>	<i>Lower Middle Income</i>
4	Thailand	<i>High</i>	<i>Upper Middle Income</i>
5	Brunei Darussalam	<i>High</i>	<i>High Income</i>
6	Vietnam	<i>High</i>	<i>Lower Middle Income</i>

No	Negara	<i>e-Government Development Index (EGDI)</i>	<i>Level of Income</i>
7	Indonesia	<i>Medium</i>	<i>Lower Middle Income</i>
8	Laos	<i>Medium</i>	<i>Lower Middle Income</i>
9	Timor-Leste	<i>Medium</i>	<i>Lower Middle Income</i>
10	Kamboja	<i>Medium</i>	<i>Low Income</i>
11	Myanmar	<i>Low</i>	<i>Lower Middle Income</i>

Berdasarkan ranking EGDI yang dijelaskan pada Tabel 1.1 , Indonesia masih tertinggal dibandingkan dengan enam negara di Asia Tenggara lainnya seperti Singapura, Malaysia, Filipina, Thailand, Brunei Darussalam dan Vietnam. Ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapan *e-government* di Indonesia, diantaranya adalah minimnya finansial, sumberdaya manusia, infrastruktur IT, penerapan IT dan internet, regulasi dari pemerintah, budaya dan desain organisasi serta *e-leadership* (Harijadi, 2004). Sehingga dari hasil survei yang dilakukan PBB dan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, perlu sebuah strategi yang dapat dijadikan acuan pemerintah Indonesia untuk mengembangkan *e-government* sebagai salah satu wujud menciptakan pemerintahan yang lebih efektif dan transparan.

Menurut UNDESA (2016), *e-government* dapat menjadi salah satu indikator pembangunan karena perannya dalam menyampaikan layanan dasar kepada masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, keuangan hingga kesejahteraan sosial. Untuk memperbaiki sektor publik, pemerintah dituntut untuk meningkatkan performa, efisiensi, tanggung jawab dan kepercayaan serta lebih fokus pada pemberian layanan yang lebih baik. Sehingga tidak heran jika beberapa negara mencoba untuk melakukan revitalisasi pada administrasi publik dengan cara meningkatkan efisiensi, transparansi dan mengutamakan kualitas layanan (UNDESA, 2003). Konstruksi dan manajemen dari *e-government* menjadi elemen penting pada sistem administrasi publik modern (Torres et al., 2005). Pemerintah menggunakan ICT untuk meningkatkan kapasitasnya dalam memenuhi apa yang masyarakat inginkan, sehingga sebuah *public value* akan tercipta dengan kualitas yang lebih baik (UNDESA, 2003).

E-Government sering digambarkan sebagai penggunaan IT yang bertujuan untuk : (1) memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan yang disediakan pemerintah (2) meningkatkan kualitas layanan dengan cara peningkatan kecepatan, kelengkapan informasi dan proses yang lebih efisien, serta (3) menyediakan wadah dan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi sebagai salah satu wujud proses demokrasi. Penerapan *e-government* tidak hanya mencakup tentang transformasi mendalam mengenai cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, namun juga pengelolaan terkait proses internal dan eksternal organisasi pemerintahan (Grönlund, Å., 2002). Efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik mencakup proses / alur kerja, sumber daya manusia, struktur dan institusi yang mampu mendapatkan hasil maksimal dengan sumber daya yang dimiliki (Waller and Genius, 2015). *E-Government* diyakini mampu berkontribusi besar dalam proses transformasi pemerintah yang lebih baik seperti memfasilitasi komunikasi dan memperbaiki koordinasi antar jajaran fungsional di pemerintahan. Keuntungan lain yang didapatkan dari penerapan *e-government* adalah terciptanya iklim bisnis yang lebih baik dan berdampak pada peningkatan perekonomian daerah, transparansi, kemudahan akses, pendapatan daerah serta penyampaian layanan yang lebih baik (United Nations, 2008 ; The World Bank, 2015).

Masyarakat merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government*. Karena tujuan utama dari *e-government* sendiri adalah melayani masyarakat dan memfasilitasi interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan membuat fasilitas dimana informasi publik lebih mudah diakses melalui website / online. Keterkaitan antara pemerintah dan masyarakat ini biasa disebut dengan *Government to Citizen* (G2C). Dengan penerapan G2C ini, masyarakat sebagai konsumen akan merasakan kenyamanan dalam mengakses informasi pemerintah kapanpun dan dimanapun (efisiensi dari sisi biaya dan waktu) (Alshehri and Drew, 2010). Masyarakat menuntut kualitas layanan yang semakin baik dari waktu ke waktu, sehingga penting bagi pihak pemerintah untuk terus melakukan evaluasi serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi sebagai wujud perbaikan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Hien, 2014). Salah satu permasalahan yang terkait dengan hal tersebut adalah banyaknya masyarakat yang

belum merasakan keuntungan sepenuhnya dari pelayanan *e-government* tersebut meskipun pemerintah sudah menyediakan fasilitasnya. Hal ini bisa jadi disebabkan oleh buruknya kualitas dari pelayanan yang diberikan atau karena ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang yang diberikan oleh pemerintah. Untuk menyediakan layanan yang efisien dan efektif dari sisi biaya serta mempertahankan kepercayaan masyarakat, pemerintah harus memahami dan mempertimbangkan masukan dari masyarakat sebagai evaluasi untuk kualitas layanan *e-government* itu sendiri (Zaidi, 2004).

Evaluasi pada layanan *e-government* dinilai penting karena evaluasi tersebut akan menghasilkan kondisi terkini mengenai layanan *e-government* (Kunstelj and Vintar, 2004). Proses evaluasi pada layanan *e-government* membuat pihak pemerintah mampu menentukan apakah layanan yang mereka berikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat atau tidak (Shan and Wang, 2009). Dari evaluasi tersebut akan ditemukan kekuatan, kelemahan, serta acuan baru yang digunakan sebuah organisasi sebagai strategi yang berkaitan dengan perbaikan kualitas layanan. Perbaikan kualitas layanan tersebut juga dapat dilihat dari contoh *best practice* dan perbandingan antar organisasi pemerintah di skala nasional maupun internasional (Kunstelj and Vintar, 2004).

Hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan evaluasi sebuah layanan publik adalah bagaimana layanan publik tersebut dapat menciptakan sebuah *public value* bagi masyarakat yang bisa didapatkan dari berbagai sumber (Mark H. Moore, 1995 ; Alford and O'Flynn, 2009). Bekerja sama dengan masyarakat dinilai penting supaya dapat menciptakan inovasi pada penyampaian layanan dan membuat layanan publik dapat bekerja lebih baik (OECD, 2011). Layanan *e-government* menawarkan banyak kesempatan bagi pemerintah untuk memperbaiki administrasi mereka supaya terotomatisasi melalui penggunaan ICT (Kearns, 2004 ; Yu, 2008). Dengan pemanfaatan fasilitas ICT yang efektif pada berbagai layanan publik, maka potensi pemerintah dalam menciptakan sebuah *public value* akan semakin besar dan berkelanjutan. *Public value* pada *e-government* dapat menjadi bahan pertimbangan yang akan membantu para pembuat keputusan (pemerintah) dalam merancang peraturan atau sebagai acuan awal dalam mengambil tindakan (Omar et al., 2011). Namun secara khusus, Moore (2007) menyebutkan bahwa pengukuran performa

akan memaksa kita untuk lebih bertindak secara konkrit dan eksplisit mengenai *public value* yang akan kita ciptakan sesuai dengan kewenangan masing-masing pemerintahan / daerah.

Administrasi publik sebagai salah satu alat untuk menciptakan *value* bagi masyarakat. Sehingga pemanfaatan ICT sebagai salah satu cara perbaikan layanan administrasi publik dapat dikatakan juga sebagai upaya memperbaiki penciptaan *public value* (UNDESA, 2003). Pemanfaatan *public value* untuk mengevaluasi performa dari *e-government* bukan lagi dikatakan tepat, namun hal tersebut merupakan sebuah kebutuhan (Karunasena et al., 2011). Mark H. Moore (1995) mendefinisikan *public value* sebagai sebuah nilai yang diciptakan oleh pemerintah melalui layanan, peraturan, regulasi serta berbagai tindakan lainnya. Omar et al. (2011) berpendapat bahwa organisasi publik dapat menciptakan sebuah *value* yang benar-benar dihargai oleh masyarakat dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan memperbaiki kualitas layanan publik. Popularitas konsep penggunaan *public value* untuk mengevaluasi kinerja *e-government* berdasarkan pengakuan masyarakat dapat menentukan “*true value*” dalam pengembangan dan penerapan *e-government* (Kearns, 2004). Hal tersebut dapat dilihat dari sudut pandang bagaimana layanan publik mampu melayani kebutuhan masyarakat (*service*), bagaimana masyarakat mendapat hasil yang nyata / pencapaian pemerintah dari layanan yang disediakan (*outcome*) serta percaya (*trust*) terhadap layanan publik yang mereka dapatkan dari layanan publik tersebut (Kelly et al., 2002; Kearns, 2004; Heeks, 2006; Karunasena et al., 2011).

Dari uraian latar belakang diatas, peneliti ingin melakukan penelitian terkait analisis pengaruh kualitas layanan *e-government* yang dilihat dari sudut pandang *Government to Citizen* (G2C) terhadap penciptaan *public value*. Pada penelitian-penelitian sebelumnya baik yang membahas mengenai evaluasi kualitas layanan *e-government* (Li and Suomi, 2007; Wang and Liao, 2008; Scott et al., 2009; Alanezi et al., 2012; Zaidi and K. Qteishat, 2012; Hien, 2014; Anwer Anwer et al., 2016) dan penelitian yang membahas mengenai pengukuran *public value* (Moore, 1995; Kelly et al., 2002; Kearns, 2004; Heeks, 2006; Moore, 2007; Karunasena et al., 2011) belum membahas secara mendalam keterkaitan antara kualitas layanan *e-government* dengan penciptaan *public value*. Adapun penelitian lain milik Omar et

al.(2011) yang mengusulkan model konseptual penelitian pada variabel *delivery of public service* yang mengacu pada dimensi *IS Success Model* milik Delone and McLean (2003) dan *public value* milik (Moore, 1995; Kelly et al., 2002) akan menjadi acuan utama model konseptual yang diajukan pada penelitian ini. Namun penelitian tersebut masih memiliki kekurangan yaitu belum adanya penjelasan detail dari penggunaan tiga variabel yang menjelaskan mengenai *public value* serta belum dilakukannya pengujian secara empiris terhadap model yang diajukan. Sehingga penulis akan mengembangkan model tersebut serta menguji model tersebut menggunakan kajian empiris.

Hal yang membedakan antara penelitian milik Omar et al. (2011) dengan penelitian yang diajukan kali ini adalah penggunaan variabel efektivitas dari kinerja sebuah organisasi untuk pengukuran *public value* yang mengacu pada penelitian milik Karunasena (2012). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga variabel utama dalam mempengaruhi pengukuran variabel *public value* yaitu *quality public services*, *effectiveness of public organisations* dan *achievement of socially desirable outcomes* (Karunasena, 2012). Sedangkan yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian milik Karunasena (2012) adalah 1) penggunaan variabel untuk pengukuran *quality of public service* dimana pada penelitian ini penulis menggunakan variabel *information quality*, *system quality* dan *service quality* yang diusulkan oleh DeLone and McLean (2016). Kemudian 2) arah kausalitas pada variabel yang digunakan pada penelitian ini dengan penelitian milik Karunasena (2012) juga berbeda, dimana pada penelitian Karunasena (2012) variabel *public value* menyebabkan variabel *delivery of public service*, *effective of public organization* dan *achievement of socially desirable outcomes*. Atau dengan kata lain, arah kausalitas berasal dari variabel *public value* menuju ketiga variabel tersebut. Namun pada penelitian ini, ketiga variabel tersebutlah yang menyebabkan terciptanya *public value*. Sehingga arah kausalitas berasal dari ketiga variabel tersebut menuju *public value*. Selain kedua hal tersebut hal terakhir yang membedakan penelitian ini dengan milik Karunasena (2012) adalah penggunaan 8 (delapan) indikator pengukuran *public value* yang mengacu pada penelitian milik Kearns (2004)

Penelitian ini menempatkan masyarakat sebagai konsumen atau pengguna utama dari layanan publik milik pemerintah. Proses evaluasi tersebut nantinya akan dilihat dari sisi pengguna layanan (masyarakat). Untuk menjawab penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk dapat menjelaskan lebih detail terkait topik penelitian ini. Data yang diharapkan dari hasil survey adalah data yang berkaitan dengan kualitas layanan *e-government* dan penciptaan sebuah *public value* dari sudut pandang masyarakat. Dari hasil evaluasi tersebut akan memberikan *output* terhadap tiga hal yaitu 1) mengetahui faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi terciptanya kualitas layanan dan *public value* 2) menjadi evaluasi kesesuaian layanan yang diminta masyarakat dengan layanan yang sudah diberikan oleh pemerintah, serta 3) menjadi acuan perbaikan kualitas layanan *e-government* oleh diberikan oleh pemerintah demi terciptanya sebuah *public value*.

1.2 Perumusan Masalah

Pada latar belakang di atas telah disebutkan beberapa penelitian yang berhubungan dengan pentingnya kualitas layanan untuk kesuksesan *e-government* (G2C). Berdasarkan kesenjangan yang menjadi latar belakang penelitian, maka timbul pertanyaan (*research question*) yang ingin dijawab dari penelitian ini yaitu : **“Bagaimana kualitas layanan publik *e-government* (*Government to Citizen*) mampu mempengaruhi penciptaan *public value*?”**. Berikut adalah uraian lebih detail mengenai perumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan publik *e-government* dengan penciptaan *public value* ?
2. Apa saja faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi kualitas layanan publik *e-government* ?
3. Apa saja faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi penciptaan *public value* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang ada, maka tujuan penulisan ini yaitu untuk membuktikan secara empiris dan teoritis terkait hubungan antara

kualitas layanan publik *e-government* dan penciptaan *public value*. Penelitian ini juga memiliki beberapa sub-tujuan lain yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan publik *e-government* dengan penciptaan *public value*
2. Untuk mengetahui faktor-faktor signifikan apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan publik *e-government*
3. Untuk mengetahui faktor-faktor signifikan apa saja yang mempengaruhi penciptaan *public value*

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Membantu pemerintah daerah untuk mengevaluasi kualitas layanan publik *e-government* dan *public value* dari sisi pengguna layanan (masyarakat)
2. Membantu pemerintah daerah untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam penerapan layanan *e-government* sehingga mempengaruhi kualitas layanan *e-government* dan terciptanya *public value*
3. Membantu pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan publik *e-government* dan *public value*

1.5 Kontribusi Penelitian

Kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1.5.1 Kontribusi di Bidang Keilmuan

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian yang lebih luas lagi pada masa yang akan datang dalam melakukan evaluasi kualitas layanan *e-government* dari sudut pandang masyarakat sehingga mampu menciptakan sebuah kualitas layanan yang memiliki sebuah *public value*
2. Memberikan kontribusi berupa pengembangan model penelitian tentang pengaruh kualitas layanan *e-government* (*Government to Citizen*) terhadap penciptaan sebuah *public value* menggunakan IS Success Model sebagai pengukuran kualitas layanan publik *e-government* yang terdiri atas *information quality*, *system quality* dan *service quality*.

1.5.2 Kontribusi Praktis

1. Memberikan gambaran terkini kepada pemerintah daerah tentang kondisi dan kualitas layanan *e-government (Government to Citizen)* dari sudut pandang masyarakat
2. Memberikan penjelasan terkait pengaruh dan pentingnya mewujudkan kualitas layanan publik *e-government* yang mampu menciptakan *public value* pada layanan publik kepada pemerintah daerah.
3. Memberikan rekomendasi faktor-faktor dan acuan baru untuk penerapan layanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah untuk layanan *e-government* yang berkualitas dan berkontribusi dalam penciptaan *public value*

1.6 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang akan menjadi batasan dalam penelitian ini. Batasan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *e-government* terhadap *public value* dari sisi pengguna layanan / masyarakat, maka informasi akan digali dari masyarakat yang sudah pernah menggunakan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebelumnya (penggunaan pada selama satu tahun terakhir)
2. Pengambilan data responden dilakukan kepada masyarakat pengguna layanan publik berbasis website ssw.surabaya.go.id di Kota Surabaya
3. Responden tersebut sudah pernah mengakses layanan ssw.surabaya.go.id dan berinteraksi dengan staf pelayanan publik di Kantor UPTSA Surabaya
4. Untuk lebih mendalami tentang hubungan kualitas layanan dan penciptaan *public value* di Surabaya dari hasil kuisioner kepada masyarakat, penelitian ini juga akan melakukan konfirmasi kepada pimpinan yang ada pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pusat Kota Surabaya
5. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan cara *crosssection*

Objek penelitian ini adalah Pemerintah daerah Kota Surabaya dengan detail karakteristik masing-masing kota seperti pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Detail Karakteristik Kota Surabaya

Karakteristik	Kota Surabaya
Wilayah demografi	Merupakan ibukota Provinsi Jawa Timur terletak di tepi pantai utara Provinsi Jawa Timur. Surabaya memiliki luas sekitar 326,36 km ² dengan penduduknya berjumlah 3.118.724 jiwa (2016). Memiliki 31 kecamatan dan 154 kelurahan.
Peraturan mengenai penerapan layanan publik <i>e-government</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Perwali Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah • Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kota Surabaya • Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik • Peraturan Walikota Nomor 79 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 89 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pencairan Dana Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kota Surabaya Secara Elektronik.
Penerapan aplikasi <i>e-government</i> yang sudah dilakukan	Sistem Pengelolaan Keuangan Daerah, E-SDM, E-Monitoring, E-Education, E-Office, E-Permit, E-Health, Simprolamas, Sistem Siaga Bencana, Media Center, dll.
Prestasi Terkait Pelayanan Publik dan Penerapan <i>e-Government</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Peringkat Terbaik dalam Pemeringkatan <i>e-government</i> Indonesia (PeGI) th. 2012 dan 2015 • The Best Of The Best Indonesia Digital Society Award (IDSA) 2015 Penghargaan ini diberikan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika, Rudiantara • Best of The best Kota Cerdas 2015 yang diselenggarakan Harian Kompas bekerja sama dengan Institut Teknologi Bandung dan Perusahaan Gas Negara • Peringkat terbaik pada Indonesian Smart Nation Award (ISNA) 2015. Pemerintah Kota Surabaya mendapat peringkat terbaik untuk kategori kota besar dengan Smart Region Maturity Index 58.57 (rating B) • Penghargaan Inotek 2015 sebagai inovasi percepatan pelayanan publik bidang teknologi dan informasi diberikan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Provinsi Jawa Timur pada 12 Oktober 2015.

Karakteristik	Kota Surabaya
	<ul style="list-style-type: none"> • Warta Ekonomi <i>e-government</i> Award th. 2009 • Penghargaan Innovative <i>e-government</i> (Juara II Tingkat Kota Se Indonesia) th. 2003

Sumber : Dokumentasi Kota Surabaya

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bab 1 Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian, keterbaruan (*novelty*) penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

2. Bab 2 Dasar Teori dan Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang dasar teori yang mendukung penelitian ini dan kajian pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya

3. Bab 3 Kerangka Konseptual

Bab ini mengulas tentang kerangka konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini, termasuk hipotesis penelitian dan deskripsi operasional atau deskripsi domain.

4. Bab 4 Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang langkah-langkah metodologi penelitian yang akan digunakan meliputi rancangan penelitian, lokasi dan tempat penelitian, jadwal penelitian dan juga tahapan-tahapan sistematis yang digunakan selama melakukan penelitian.

5. Daftar Pustaka

Berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian ini, baik jurnal, buku maupun artikel.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 2

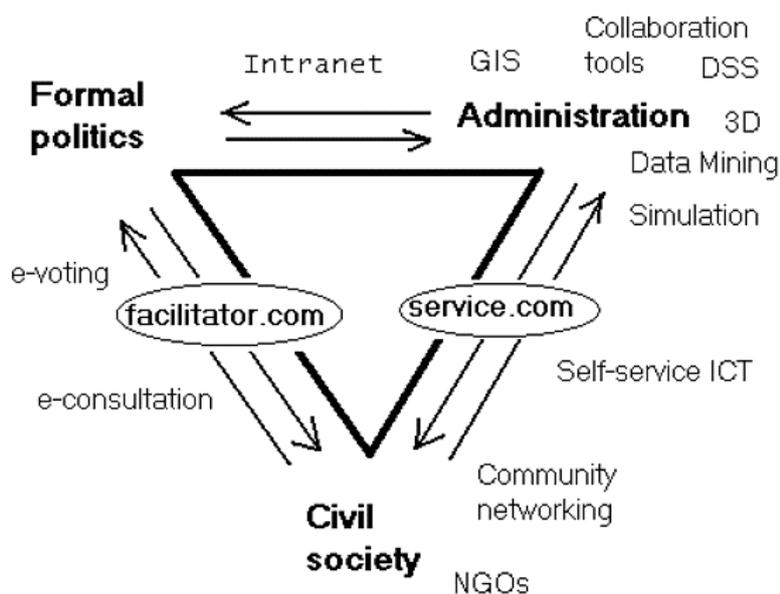
KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Electronic Government (e-Government)*

E-Government merujuk pada badan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dengan tujuan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat (kemudahan hak akses terhadap informasi yang dimiliki oleh masyarakat), memperbaiki interaksi antara bisnis dan industri, serta efisiensi kerja pemerintah (Torres et al., 2005; Grönlund and Horan, 2005; Saheer Al-Jaghoub et al., 2010; Zaidi and Mazen K. Qteishat, 2012; The World Bank, 2015). *E-Government* juga sering digambarkan sebagai penggunaan IT yang bertujuan untuk : (1) memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan yang disediakan pemerintah (2) meningkatkan kualitas layanan dengan cara peningkatan kecepatan, kelengkapan informasi dan proses yang lebih efisien, serta (3) menyediakan wadah dan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi sebagai salah satu wujud proses demokrasi. Penerapan *e-government* tidak hanya mencakup tentang transformasi mendalam mengenai cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, namun juga pengelolaan terkait proses yang ada pada 1) internal mengenai penerapan IT untuk otomatisasi, kerjasama, integrasi antar badan pemerintahan, sebagai alat untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan dan 2) eksternal sebagai pelayanan yang menyediakan informasi melalui media internet (Grönlund, Å., 2002).

Secara umum, terdapat tiga pihak yang terkait dalam penerapan *e-government* yaitu pemerintah (*formal politics*), layanan yang berkaitan dengan administrasi (*administration*) dan masyarakat (*civil society*). Terdapat dua perspektif yang menjelaskan mengenai penerapan *e-government*, yaitu 1) pesatnya perkembangan teknologi informasi – salah satu konsep penerapan yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government* adalah keberadaan teknologi informasi. Dibutuhkan sebuah strategi yang tepat mengenai bagaimana mengintegrasikan antara teknologi informasi dengan penciptaan sebuah proses (berkaitan dengan kinerja serta pelayanan pemerintah) yang efektif serta

mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan dari penerapan teknologi informasi pada sektor publik. 2) perubahan pada organisasi – dengan penerapan *e-government*, secara otomatis relasi dan kedekatan pemerintah dengan berbagai pihak akan semakin mudah. Hal tersebut menuntut sebuah organisasi pemerintahan untuk berkompetensi menjadi yang terbaik. Karena kini teknologi informasi yang digunakan pada *e-government* tidak hanya menghubungkan antara pemerintah daerah dan masyarakat namun juga dengan dunia internasional. Tidak hanya pemerintah yang harus melakukan perubahan, elemen layanan administrasi dan masyarakat-pun harus menerima perubahan itu (Grönlund, Å., 2002). Gambaran umum mengenai penjelasan tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Gambaran Umum Keterkaitan Pihak-Pihak Pada Penerapan *e-Government*
 Sumber : (Grönlund, Å., 2002)

Electronic services didefinisikan sebagai apa saja yang disediakan melalui internet. Dalam proses tersebut terjadi pertukaran informasi antara dua pihak, yaitu dari sisi penyedia layanan dan pengguna layanan (Zaidi and Qteishat, 2012). Alanezi et al., (2012) meyakini bahwa konsep kualitas layanan yang ada pada internet diturunkan dari konsep *traditional service quality* yang berarti kualitas dari setiap interaksi yang dilakukan dan dirasakan oleh seorang pengguna selain melalui

internet. Sehingga, baik *traditional service quality* maupun *electronic service quality*, keduanya tetap memerlukan evaluasi (Parasuraman et al., 2005). Perbedaan yang jelas dari kedua jenis layanan tersebut adalah bagaimana masyarakat bergantung pada informasi tersebut berasal. Sehingga penting untuk menciptakan hubungan yang baik antara penyedia dan pengguna layanan elektronik untuk menciptakan hubungan timbal balik yang positif (Li and Suomi, 2007).

Untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, yang perlu diperhatikan oleh pemerintah tidak hanya sistem yang terotomatisasi namun juga bagaimana melakukan konfigurasi, menyesuaikan / memperbaiki proses administrasi sehingga mampu mampu memaksimalkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Sá et al., 2016). Penerapan *e-government* dapat menjadi salah satu kontribusi yang bisa dilakukan terhadap pembangunan di sebuah negara. *E-Government* telah banyak membantu dalam hal pelayanan dasar terhadap masyarakat seperti dalam hal pendidikan, kesehatan, pekerjaan, keuangan serta kesejahteraan sosial. Namun dalam mewujudkannya, pemerintah perlu melakukan kajian khusus terkait potensi yang diakibatkan dari penerapan *e-government* hingga jaminan akses dan ketersediaan ICT bagi masyarakat. *E-Government* menjadi salah satu upaya kecil yang bisa dilakukan oleh pemerintah untuk menutup kesenjangan yang terjadi di dalam lingkungan bermasyarakat (UNDESA, 2016). Penting bagi para peneliti untuk membedakan antara layanan *e-government* yang bersifat lokal dan nasional karena masing-masing dari mereka memiliki tujuan dan batasan yang berbeda (Shackleton et al., 2004). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Löfstedt, 2005), menyebutkan bahwa kebijakan ataupun layanan yang dibuat oleh local government akan lebih berdampak pada keseharian masyarakat karena local government tersebut paling sering melakukan interaksi dengan masyarakat dibandingkan dengan layanan yang dibuat oleh national government.

2.2 Manfaat e-Government

Seperti definisi mengenai *e-government* yang sudah dijelaskan pada poin 2.1.1, terdapat peran berbagai aktor yang terkait dalam pengembangan hingga penerapan sistem *e-government*. Pada penerapan *e-government*, setiap aktor

tersebut akan merasakan manfaat yang berbeda. Berikut adalah penjelasan detail dari manfaat yang didapatkan dari penerapan *e-government* oleh pemerintah (Ndou, 2004) :

1. *Cost reduction and efficiency gains*

ICT merupakan salah satu alat yang dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja dari layanan administrasi publik. Jika layanan tersebut dikembangkan dan dioperasikan secara tepat, maka tentu saja dapat menghemat pengeluaran pemerintah. Salah satu hal yang mudah untuk diperhatikan adalah meminimalisir penggunaan kertas dalam proses administrasi yang dilakukan oleh masyarakat. Dengan penerapan ICT, proses yang ada di internal organisasi pemerintahan akan berlangsung lebih efisien, dan juga terdapat kemudahan akses dalam berbagi dan mengintegrasikan data antar departemen. Kemudahan dalam mengakses informasi tersebut ternyata mempengaruhi pemerintah dalam proses pengambilan keputusan karena dapat lebih cepat dan tepat.

2. *Quality of service delivery to business and customers*

Pada model pelayanan publik tradisional, masyarakat harus melakukan beberapa prosedur panjang, memakan banyak waktu dan kurang transparan. Misalnya saja untuk mendapatkan ijin mendirikan sebuah bisnis, warga harus mengisi sebuah formulir aplikasi dan harus mengunjungi beberapa kantor yang berbeda. Hal tersebut tentu dirasa tidak efisien dari sisi waktu. Belum lagi jika ternyata kantor yang dikunjungi jauh dari jangkauan rumah warga tersebut. Sehingga akan muncul permasalahan kedua, tidak efisien dari sisi biaya. Hal tersebut tentu menimbulkan perasaan tidak puas dari masyarakat. Dari latar belakang permasalahan tersebut itulah sistem *e-government* perlu untuk diterapkan. *E-government* menyediakan layanan publik secara online, sehingga diharapkan kerumitan dalam urusan birokrasi dapat diminimalisir, tingkat aksesabilitas yang tinggi serta dapat menciptakan transaksi yang cepat dan mudah.

3. *Transparency, anti corruption, accountability*

Sistem *e-government* membantu dalam pengambilan keputusan secara transparan. Dalam banyak kasus, *e-government* menawarkan kesempatan kepada

masyarakat untuk secara langsung berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Ide dan masukan mereka biasanya ditampung di forum atau komunitas online. Seluruh layanan publik yang akan digunakan harus dikembangkan secara hati-hati dan terbuka. Masyarakat harus mampu mengakses informasi tentang kinerja pemerintah melalui website pemerintah sebagai wujud transparansi kerja terhadap masyarakat. Transparansi kerja dari pemerintah tentu dapat meminimalisir terjadi korupsi di tubuh pemerintah itu sendiri. Hal lain yang juga perlu diperhatikan adalah perlunya informasi kontak dari instansi pemerintah yang bisa dihubungi oleh warganya. Atau mungkin bisa disebut sebagai *call center*.

4. *Increase the capacity of government*

Pemanfaatan teknologi ICT menawarkan peluang yang besar untuk dapat meningkatkan kapasitas dari kinerja dan prestasi pemerintahan dalam hal memperbaiki transaksi administrasi, komunikasi, dan kemudahan dalam alur informasi. Jaringan intranet yang diterapkan untuk komunikasi antar departemen di pemerintahan dinilai mampu melakukan transfer data lebih cepat dan murah, pengambilan keputusan yang lebih cepat serta terhindar dari kemacetan saat pengiriman berkas fisik. Dari maksimalnya kinerja pemerintah menggunakan sistem *e-government* tersebut maka akan memberikan manfaat khususnya bagi para pelaku bisnis untuk menjadi konsumen dari layanan pemerintah maupun menjadi rekanan pemerintah dalam hal pembangunan daerah.

5. *Network and community creation*

Teknologi ICT yang dimanfaatkan pada penerapan *e-government* memberikan tekanan dan juga peluang dalam penciptaan jaringan dan membangun sebuah komunitas masyarakat. Keterkaitan dan integrasi teknologi antar departemen menuntut pemerintah untuk tidak salah pilih dalam menentukan sumber daya manusia, kemampuan dan pengalaman pengembang sistem *e-government* tersebut. Sehingga perlu sebuah kerjasama / bermitra dengan pusat penelitian atau universitas dari berbagai lintas ilmu untuk mempersiapkan dan menganalisis kebutuhan dari pengembangan *e-government* itu sendiri. Peningkatan layanan dari sebuah sistem *e-government* juga tidak bisa lepas dari peran masyarakat yang juga

turut serta memberikan masukan demi terciptanya layanan publik yang terbaik. Biasanya dari situ akan muncul komunitas-komunitas yang dibuat untuk peduli dengan kinerja pemerintah.

6. *Improve the quality of decision making*

Penciptaan komunitas / forum dan interaksi serta komunikasi yang terus menerus antara pemerintah dan masyarakat akan memberikan kontribusi lebih lanjut terhadap proses pengambilan keputusan. Yang dimaksud dengan partisipasi aktif adalah ketika masyarakat mampu memberikan ide / aspirasinya, pengetahuan serta informasi kepada pemerintah. Dengan cara seperti ini, maka secara tidak langsung masyarakat akan membangun kepercayaan kepada pemerintah. Semakin kuatnya hubungan antara masyarakat dan pemerintah, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memandang dari sumber informasi dan perspektif yang lebih luas. Mengingat masyarakat merupakan salah satu konsumen utama dari layanan pemerintahan, maka penting bagi pemerintah untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat supaya pemerintah mampu memberikan sebuah keputusan terbaik. Namun, perbaikan dari tingkat kecepatan dan kualitas pengambilan keputusan sangat bergantung pada kemauan pemerintah untuk menerima dan memanfaatkan informasi baru.

7. *Promote use of ICT in other sectors of the society*

Salah satu manfaat utama dari penerapan *e-government* oleh pemerintah adalah kontribusi dari berbagai pihak dan *stakeholder* untuk terciptanya layanan *e-government* yang lebih baik. Misalnya pemerintah bekerjasama dengan salah satu universitas dan pusat penelitian untuk mendapatkan sumber daya manusia yang terbaik untuk membantu mengembangkan sistem *e-government* tersebut. Di sisi lain, pemerintah juga harus mengadakan kerja sama dengan pemilik bisnis dari atau penyedia layanan telekomunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik demi kemajuan daerah dan negara.

2.3 Tipe Relasi *e-Government*

Target *e-government* mencakup empat klasifikasi utama yaitu masyarakat, bisnis, pemerintah dan lembaga publik, serta karyawan. Perbedaan klasifikasi tersebut didasarkan pada perbedaan kebutuhan dan tipe pengembangan selanjutnya dari sistem *e-government* itu sendiri. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai empat klasifikasi tersebut (Alshehri and Drew, 2010; Ndou, 2004) :

1. *Government to Citizens (G2C)*

Mayoritas layanan yang disediakan oleh pemerintah berada di kelompok G2C ini. *E-government* memungkinkan pihak pemerintah untuk berbicara, mendengarkan dan terus berkomunikasi dengan masyarakat. Dengan cara ini, layanan publik, demokrasi dan akuntabilitas dari pemerintah akan menjadi lebih baik. G2C memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan secara langsung kapanpun dan dimanapun dengan nyaman menggunakan berbagai media seperti website, smartpone dan *call center*. Dari kemudahan fasilitas tersebut, diharapkan dapat meningkatkan partisipasi dari masyarakat kepada layanan pemerintah, misalnya melalui forum diskusi secara *online*.

2. *Government to Business (G2B)*

G2B memiliki keterkaitan antara pemerintah dengan para pelaku usaha bisnis. Salah satu jenis aplikasi transaksi elektronik yang bisa dimanfaatkan pada kelas ini adalah e-procurement. Dengan e-procurement tersebut diharapkan dapat membantu bisnis menjadi lebih kompetitif. E-procurement sendiri didesain untuk meminimalisir birokrasi, menyederhanakan proses regulasi sehingga dari pihak pemilik bisnis dapat mengefisiensikan biaya dan waktunya.

3. *Government to Government (G2G)*

Merujuk pada hubungan antar organisasi pemerintah pada tingkat internasional, nasional, regional dan local. Terdapat ketergantungan antara satu organisasi pemerintah dengan organisasi pemerintah lainnya. Sehingga dengan adanya penerapan ICT canggih, layanan *e-government* dapat dimanfaatkan untuk menciptakan sebuah layanan yang efektif. Untuk menciptakan jalur akses tunggal

dalam layanan *e-government*, perlu adanya sebuah kolaborasi dan kerjasama antar departemen pemerintah dari berbagai tingkat. Kerjasama dan komunikasi secara online memungkinkan antar departemen pemerintahan untuk berbagi database, sumber daya, kemampuan dan keterampilan dengan proses yang efektif dan efisien.

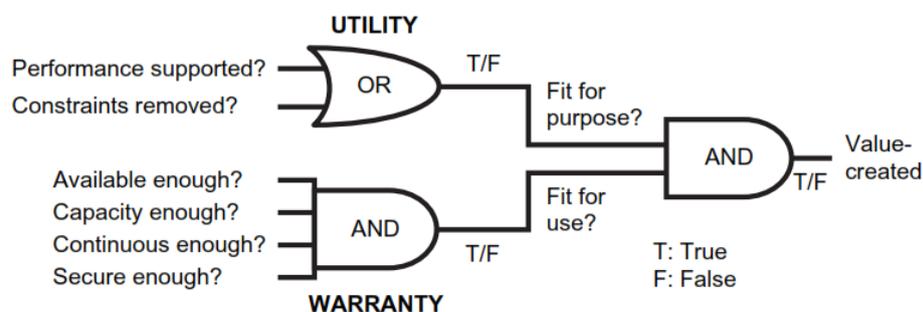
4. *Government to Employees (G2E)*

Merujuk pada hubungan antara pemerintah dengan pegawai pemerintahan. G2E merupakan salah satu fasilitas e-learning yang akan mengajak karyawan-karyawan tersebut untuk saling berbagi informasi dan ilmu. Dari G2E ini juga akan memungkinkan karyawan untuk mengakses informasi terkait kompensasi, manfaat kebijakan, peluang untuk pelatihan dan pembelajaran serta peraturan yang terkait hak-hak masyarakat sipil. G2E bertujuan untuk menciptakan sebuah mekanisme strategis dan taktis untuk mendorong tujuan dan program pemerintah terkait pengelolaan sumber daya. Salah satu contoh aplikasi / layanan internal yang dapat diterapkan pada kelompok ini adalah e-administration yang ditujukan untuk mengelola urusan administrasi pegawai seperti absensi, penggajian dan informasi terkait sumber daya manusia dari masing-masing pegawai.

2.4 *Kualitas Layanan (Service Quality)*

Menurut (Brewster et.al, 2010) dalam buku IT Service Management ITIL, *value of service* diciptakan dari dua hal yaitu *utility* dan *warranty*. Yang dimaksud *utility* adalah hal positif yang dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan capaian yang diinginkan oleh seorang konsumen terhadap sebuah layanan (*fit for purpose*). Sedangkan *warranty* mengacu pada bagaimana sebuah *utility* tersebut disampaikan kepada konsumen (*fit for use*) yang diturunkan dari hal positif yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Sebuah *value* hanya akan tercipta jika baik *utility* maupun *warranty* sama-sama tercipta. Gambaran dalam penyampaian *value* milik ITIL dapat dilihat pada Gambar 2.2. *Utility* memastikan bahwa apakah layanan yang diberikan tersebut mampu mendukung kinerja konsumen (*performance supported*) dan mampu mengurangi batasan (*constraints removed*). Sedangkan *warranty* memastikan bahwa layanan tersebut tersedia (*available*) dengan kapasitas

(*capacity*), keberlanjutan (*continuity*) dan keamanan (*security*) yang mencukupi. *Available* merupakan aspek dasar yang akan menjadi jaminan kepada masyarakat bahwa layanan tersebut akan tersedia dengan kondisi dan syarat yang telah disetujui. *Capacity* merujuk bahwa terdapat jaminan layanan yang akan mendukung aktivitas atau permintaan layanan *e-government* yang dibutuhkan oleh masyarakat. Aspek ini akan berdampak langsung terhadap ketersediaan (*availability*) dari sebuah layanan. *Continuous* merujuk pada dukungan dari keberlangsungan sebuah layanan. Misalnya dengan melakukan kontrol atau perbaikan dari layanan *e-government*. Sedangkan *secure* merujuk pada jaminan bahwa masyarakat akan merasa aman dengan menggunakan layanan *e-government* dari pemerintah



Gambar 2.2 Penciptaan *Value* pada IT Service Management ITIL
 Sumber : (Brewster et al., 2010)

Pelayanan publik yang baik tentunya harus mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen / masyarakat. Kualitas layanan dijadikan ukuran kinerja dari organisasi. Menurut Brewster and Lawes (2010) dalam buku IT Service Management ITIL, *service* adalah menyampaikan *value* yang diinginkan oleh konsumen. Sedangkan *quality* adalah bagaimana kita bisa mendefinisikan *value* yang kita terima dari karakteristik produk atau atribut dari sebuah layanan (N. Kenyon and C.Sen, 2015). Menurut Parasuraman et al. (1985), *quality* memiliki pengertian yang sulit untuk dijelaskan dan kecenderungan tidak jelas antara satu pemahaman dengan pemahaman yang lainnya. Hal tersebut disebabkan oleh karakteristiknya yang bersifat *intangibility*, *heterogeneity* dan *inseparability*. Sehingga secara umum kualitas layanan dapat dianggap bahwa (Parasuraman et al., 1985):

- Mendefinisikan kualitas layanan lebih sulit dibandingkan dengan kualitas suatu barang
- Persepsi mengenai kualitas layanan merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan performa aktual layanan yang mereka terima
- Evaluasi sebuah kualitas tidak hanya dari hasil akhir layanan yang diberikan, namun juga mencakup proses yang dilakukan untuk menciptakan sebuah layanan

Dari situlah ada beberapa peneliti dan manajer setuju bahwa kualitas layanan adalah perbandingan antara ekspektasi dengan performa. Pena et al. (2013) yang menyebutkan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari tingkat efektivitas yang diberikan oleh layanan tersebut dari ekspektasi pengguna. Sedangkan menurut Schneider and S. White (2004) kualitas layanan dapat diartikan sebagai sebuah pencapaian unggulan, pencapaian sebuah keinginan atau menjadi berguna.

Menurut (Lehtinen and Lehtinen, 1991) menyebutkan bahwa terdapat tiga dimensi yang bisa diukur dalam kualitas layanan yaitu *physical quality*, *corporate quality* dan *interactive quality*. Salah satu model pendekatan yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan penilaian kualitas layanan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985) yang terdiri atas :

1. *Reliability*, berkaitan dengan konsistensi dan keandalan performa
2. *Responsiveness*, berkaitan dengan kerelaan, kesiapan dan ketepatan waktu seorang karyawan untuk menyediakan sebuah layanan
3. *Competence*, berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki dalam memberikan sebuah layanan
4. *Access*, berkaitan dengan kemudahan untuk dijangkau dan dihubungi
5. *Courtesy*, berkaitan dengan kesopanan, penghormatan, perhatian dan keramahan dalam berkomunikasi
6. *Communication*, berkaitan dengan bagaimana penyedia layanan mampu secara terus menerus memberikan informasi kepada konsumen dengan bahasa yang mudah didengarkan dan dipahami

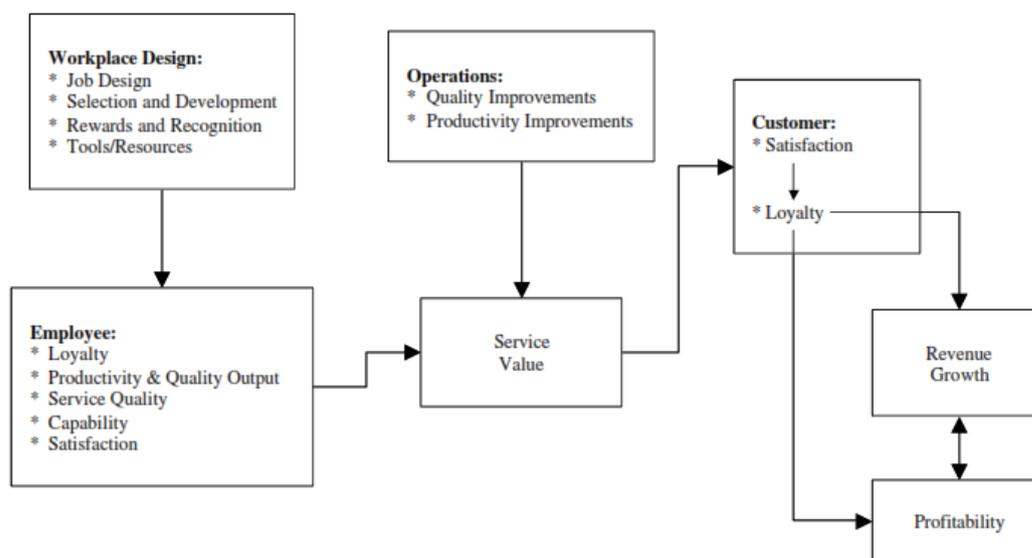
7. *Credibility*, berkaitan dengan kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dari para penyedia layanan
8. *Security*, berkaitan dengan kebebasan dari bahaya, resiko ataupun keraguan
9. *Understanding / knowing the customer*, berkaitan dengan usaha yang dibutuhkan untuk memahami kebutuhan dari konsumen
10. *Tangibles*, berkaitan dengan adanya bukti fisik dari pelayanan yang dilakukan

Model SERVQUAL tersebut terus dikembangkan oleh A. Parasuraman et al. (1991) menjadi lima dimensi utama saja yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan penjelasan berikut ini :

- *Tangibles*, berkaitan dengan bukti fisik. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan dari petugas pelayanan, fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan juga instalasi
- *Reliability*, berkaitan dengan kehandalan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan dengan akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya
- *Responsiveness*, berkaitan dengan ketanggapan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan petugas pelayanan untuk berinteraksi dengan pelanggan dengan respon yang cepat
- *Assurance*, berkaitan dengan jaminan dan kepastian. Secara singkat dapat diartikan sebagai kompetensi dan sikap sopan sebagai kemampuan petugas supaya dapat dipercaya
- *Empathy*, berkaitan dengan Sikap peduli kepada pelanggan yang berkaitan dengan memahami kebutuhan pelanggan dan mampu memberikan pelayanan sesuai permintaan pelanggan.

Salah satu alasan yang harus dipahami mengapa mempelajari mengenai kualitas layanan itu penting adalah untuk meningkatkan sisi kompetitif dari produk yang kita miliki dengan cara meminimalisir biaya namun mampu memperbaiki dari sisi kualitas. Bagi perusahaan / penyedia layanan, hal tersebut tentu dapat bernilai kompetitif yang cukup tinggi bagi pasar dunia (Schneider and S. White, 2004).

Gambar 2.3 merupakan gambaran umum terkait *service profit chain* yang menunjukkan mengapa kualitas layanan dapat mempengaruhi sisi profitabilitas bagi penyedia layanan.



Gambar 2.3 *The Service Profit Chain*

2.5 Public Value

Secara khusus, *public value* mengacu pada sebuah nilai yang diciptakan oleh pemerintah melalui penyediaan layanan berdasarkan hukum dan peraturan yang berlaku. *Public value* mampu membantu sebuah sistem pemerintahan demokratis yang efektif dan efisien dengan cara melibatkan partisipasi masyarakat. Dalam penciptaan *public value*, kepuasan masyarakat dianggap sangat penting (Kelly et al., 2002). Sehingga, terdapat tiga kata kunci utama yang menjadi *key building block* dari sebuah *public value* yaitu hasil (*outcome*), layanan (*service*) dan kepercayaan (*trust*). Hanya masyarakat yang mampu menentukan apakah sebuah *value* tersebut benar-benar *value* yang dimaksud oleh masyarakat atau bukan. Hal serupa juga disebutkan oleh (Kearns, 2004) bahwa kepopuleran konsep *public value* dalam mengevaluasi performa *e-government* berkaitan erat dengan hak masyarakat untuk menentukan *true value* yang perlu diterapkan pada layanan *e-government*. Preferensi masyarakat terhadap *value* tersebut dapat terbentuk secara sosial, misal terbentuk dari keluarga atau teman-teman dari seorang individu. Keterlibatan

masyarakat dalam urusan publik justru diingankan karena dari apa yang mereka inginkan tersebut dapat menjadi tantangan dan acuan perubahan yang dilandaskan pada keinginan masyarakat itu sendiri (UNDESA, 2003). *Public value* yang dimaksud pada layanan *e-government* dapat dilihat dari beberapa poin berikut, yaitu (Kearns, 2004):

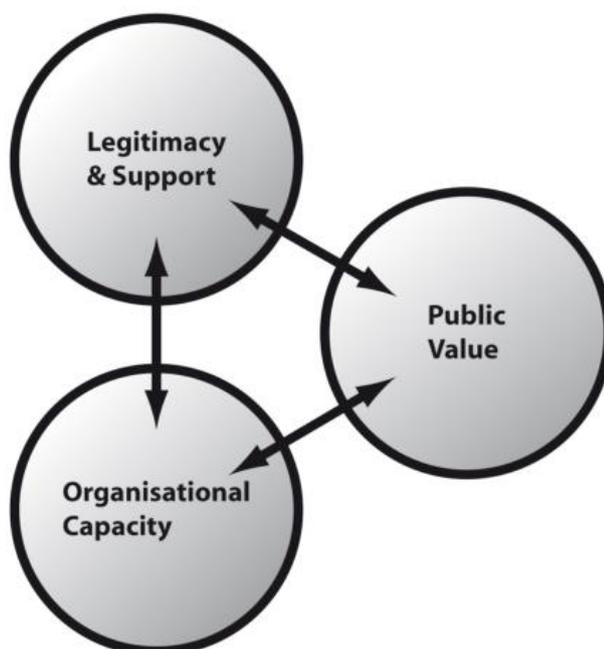
1. Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan *e-government*
2. Meningkatnya level kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan
3. Meningkatnya informasi dan pilihan yang tersedia bagi masyarakat
4. Menciptakan dan lebih fokus pada pelayanan yang dipercaya oleh masyarakat
5. Meningkatnya fokus pelayanan yang baru dan inovatif sesuai dengan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat
6. Berkurangnya biaya yang dibutuhkan dalam penyediaan layanan
7. Adanya perbaikan dalam penyampaian hasil (layanan kepada masyarakat)
8. Berkontribusi untuk memperbaiki level kepercayaan antara masyarakat dengan pemerintah

Terdapat sebuah model yang merujuk pada penciptaan public value seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.4. Model tersebut terdiri dari tiga inti utama yaitu *legitimacy & support*, *public value*, dan *organizational capacity*. Berikut adalah penjelasannya (Moore, 2007):

- *Legitimacy and support*
Salah satu pertimbangan dalam penerapan sebuah kebijakan pada sector publik adalah didukung oleh peraturan yang berlaku. Sebuah organisasi publik tidak akan mampu menciptakan sebuah *public value* jika tidak terdapat dukungan dan kekuasaan dalam bentuk peraturan yang disepakati oleh pihak pemilik kekuasaan.
- *Public value*
Public value merupakan tujuan yang akan diwujudkan oleh organisasi publik. Tujuan tersebut diwujudkan dengan mengembangkan dan menggunakan pengukuran kinerja yang akan memaksa sebuah organisasi publik / pemerintah untuk mewujudkan kerja yang lebih konkrit

- *Operational Capacity*

Salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pengukuran performa dalam sector publik adalah kinerja organisasi. Upaya yang dapat dilakukan untuk memperkuat dari sisi internal organisasi adalah dengan memperbaiki sarana administrasi. Selain itu, penting bagi anggota dari sebuah organisasi publik untuk mendapatkan pembelajaran organisasi melalui evaluasi kinerja organisasi.



Gambar 2.4 *Strategic Triangle* dari *Public Value*
Sumber : (Moore, 2007)

Dari ketiga poin utama tersebut, terdapat peran penting dari sebuah manajer untuk menyeimbangkan ketiga aspek tersebut. Salah satu tujuan publik adalah dukungan mobilisasi dan pengembangan kapasitas operasional dengan terus melakukan pengawasan terhadap performa dari organisasi tersebut. Pengawasan tersebut dapat bersifat kaku ataupun lebih lunak, namun inti yang harus dipahami oleh seorang manajer adalah penekanan terhadap proses pembelajaran yang harus dilakukan oleh masing-masing anggota dari organisasi tersebut (Moore, 2007).

Konsep *public value* terus meningkat menjadi salah satu penggerak perkembangan *e-government*. Semenjak administrasi publik ditujukan untuk

penciptaan sebuah “*value*” bagi masyarakat, maka penggunaan ICT yang digunakan untuk perbaikan layanan *e-government* juga dapat dikatakan perbaikan dari sisi *public value* juga. Hal tersebut menunjukkan bahwa penting bagi pemerintah untuk menciptakan sebuah *public value* pada layanan *e-government* yang mereka miliki. Masyarakat mengekspresikan apa yang mereka inginkan dan tugas pemerintah adalah memanfaatkan ICT untuk meningkatkan kapasitas diri supaya mampu memenuhi apa yang masyarakat inginkan. Sehingga, dari situlah sebuah *public value* dapat tercipta dan istilah *e-government* sendiri juga sering dilihat sebagai penciptaan *public value* menggunakan ICT (UNDESA, 2003; Stoker, 2006).

Konsep *public management* yang berkaitan dengan pelayanan publik terus berkembang dari waktu ke waktu, mulai dari *traditional public management*, *new public management* hingga *public value*. Jika dibandingkan, *traditional public management* dan *public value* memiliki perbedaan karakteristik yang mencolok. Namun hal tersebut tidak berlaku antara *new public management* dengan *public value*. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada preferensi kemana sebuah layanan publik tersebut difokuskan. Jika pada *new public management*, pelayanan disediakan sekedar fokus pada efisiensi biaya, proses dari sudut pandang penyedia layanan publik. Namun jika *public value*, pelayanan difokuskan pada “apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?” Sehingga dapat disimpulkan bahwa, *new public management* hanya berfokus pada layanan dibandingkan memenuhi kebutuhan dari berbagai konsumen. Penjelasan lengkap mengenai hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1 Perbedaan *Traditional Public Management*, *New Public Management* dan *Public Value*

	<i>Traditional public management</i>	<i>New Public Management</i>	<i>Public Value</i>
<i>Public Interest</i>	<i>Defined by politicians / experts</i>	<i>Aggregation of individual preferences, demonstrated by customer choice</i>	<i>Individual and public preferences (resulting from public deliberation)</i>

	Traditional public management	New Public Management	Public Value
Performance Objective	<i>Managing inputs</i>	<i>Managing inputs and outputs</i>	<i>Multiple objectives</i> - <i>Service outputs</i> - <i>Satisfaction</i> - <i>Outcomes</i> - <i>Maintaining trust/legitimacy</i>
Dominant model of accountability	<i>Upwards through departments to politicians and through them to Parliament</i>	<i>Upwards through performance contracts; sometimes outwards to customers through market mechanisms</i>	<i>Multiple</i> - <i>citizens as overseers of govt</i> - <i>customers as users</i> - <i>taxpayers as funders</i>
Preferred system for delivery	<i>Hierarchical department or selfregulating profession</i>	<i>Private sector or tightly defined arms-length public agency</i>	<i>Menu of alternatives selected pragmatically (public sector agencies, private companies, JVCs, Community Interest Companies, community groups as well as increasing role for user choice)</i>
Approach to public service ethos	<i>Public sector has monopoly on service ethos, and all public bodies have it.</i>	<i>Sceptical of public sector ethos (leads to inefficiency and empire building) – favours customer service</i>	<i>No one sector has a monopoly on ethos, and no one ethos always appropriate. As a valuable resource it needs to be carefully managed</i>
Role for public participation	<i>Limited to voting in elections and pressure on elected representatives</i>	<i>Limited – apart from use of customer satisfaction surveys</i>	<i>Crucial – multi-faceted (customers, citizens, key stakeholders)</i>
Goal of managers	<i>Respond to political direction</i>	<i>Meet agreed performance targets</i>	<i>Respond to citizen/user preferences, renew mandate and trust through guaranteeing quality services.</i>

Sumber : (Kelly et al., 2002)

Penilaian terhadap sebuah *value* sendiri mengacu pada selisih / perbedaan antara manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dengan masukan yang diberikan oleh masyarakat terhadap pemerintahan tersebut. Biasanya pengukuran sebuah *public value* dapat dilihat dari identifikasi faktor penyebab. Misalnya sebuah layanan dapat diukur oleh kepuasan dan persepsi terhadap keadilan. Sedangkan kepercayaan, legitimasi dan tingkat kepercayaan diri dapat diukur dari kinerja seluruh jajaran pemerintahan. Konsep dari *public value* sendiri menjadi tolak ukur kinerja serta kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh institusi publik / pemerintah dalam membuat sebuah keputusan mengenai alokasi sumber daya serta penentuan sistem yang sesuai dalam penyampaian sebuah layanan. Hal tersebut juga mencakup penerapan ICT untuk mengubah hubungan internal dan eksternal dalam urusan pemerintahan (UNDESA, 2003).

2.6 Layanan Publik

Menurut UU RI No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai layanan yang didanai sepenuhnya dari pajak. Sehingga hal tersebutlah yang membedakan layanan publik dengan layanan yang lainnya yang misalnya berasal dari sektor swasta. Pada umumnya, cakupan layanan publik berada di pemerintahan seperti aspek kesehatan, pendidikan, pertahanan, hukum, dan organisasi non-komersil. Dengan sifatnya yang non-komersil tersebut yang menyebabkan sebuah layanan publik minim kompetisi yang mampu menarik konsumen / masyarakat untuk menggunakan layanan mereka. Layanan publik juga memiliki karakteristik yang unik dimana pemerintah sebagai penyedia layanan harus memperhatikan keadilan, alokasi sumberdaya yang dibutuhkan, pemberian subsidi keuangan kepada para penyedia

layanan (misalnya transportasi) untuk memastikan bahwa kualitas dari layanan publik tersebut dapat dipertahankan (C. Humphreys, 1998).

Mengikutsertakan masyarakat dalam penyampaian layanan akan menyebabkan adanya kepuasan serta potensi berkurangnya biaya yang harus dikeluarkan untuk pelayanan tersebut. Bekerjasama dengan masyarakat dianggap penting untuk menciptakan inovasi pada penyampaian layanan dengan membuat layanan publik dapat bekerja lebih baik. Inovasi pada layanan publik juga dapat mewujudkan tujuan-tujuan yang diharapkan melalui partisipasi aktif masyarakat dan pengguna layanan. Kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah disebut dengan *co-production* yang dapat dilihat dari dua aspek yaitu *delivery* dan *production*. Pada konsep *co-production* tersebut, masyarakat akan secara langsung terlibat pada pelayanan publik. Sehingga mereka lebih tepat disebut sebagai contributor dibandingkan hanya sekedar penerima saja (OECD, 2011).

2.7 Penelitian Kuantitatif

Penelitian adalah proses mengungkap kebenaran relative melalui serangkaian mekanisme dan prosedur yang mengikuti norma dan kaidah ilmiah. Penelitian ilmiah memiliki pendekatan dan metode yang berbeda tergantung pada acara berpikir atau paradigma yang digunakan dalam penelitian ilmiah (Jogiyanto, 2011). Sedangkan metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci utama yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian tersebut berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian tersebut dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh cara pikir / nalar manusia. Empiris yaitu cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis yaitu proses yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis (Sugiyono, 2015).

Data yang didapatkan melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang memiliki kriteria tertentu seperti valid, reliabel dan obyektif. Valid merupakan derajat ketepatan antara data sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang

dapat dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mendapatkan data yang langsung valid dalam penelitian sering kali sulit untuk dilakukan. Oleh karena itu, data yang telah terkumpul sebelum diketahui validitasnya dapat diuji melalui pengujian reliabilitas dan obyektivitas. Pada umumnya kalau data itu reliabel dan obyektif, maka akan ada kecenderungan data tersebut akan valid (Sugiyono, 2015).

Data yang valid pasti reliabel dan obyektif. Reliabel berkaitan dengan derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu. Obyektivitas berkaitan dengan *interpersonal agreement* (kesepakatan antar banyak orang). Namun data yang reliabel belum tentu valid, begitu juga dengan data yang obyektif belum tentu valid. Sehingga untuk mendapatkan data yang valid, reliabel dan obyektif dalam penelitian kuantitatif perlu sebuah instrument penelitian yang valid dan reliabel. Pengumpulan data juga harus dilakukan dengan benar pada sampel yang representative (mewakili populasi). Sedangkan untuk mendapatkan data yang valid, reliabel dan obyektif dalam penelitian kualitatif, maka peneliti harus dapat menjadi *human instrument* yang baik, mengumpulkan data secara triangulasi dari berbagai sumber data yang tepat dan melakukan pengujian keabsahan data (Sugiyono, 2015).

Metode kuantitatif secara lebih rinci dinamakan metode tradisional karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini sebagai metode ilmiah/ *scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit / empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini juga disebut metode konfirmatif karena metode ini cocok digunakan untuk pembuktian / konfirmasi. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2015).

Metode kuantitatif memandang realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, relative, tetap, konkrit, teramati, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian ini biasanya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representatif. Proses penelitian bersifat deduktif dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan sebuah hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data penelitian. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada

sampel yang diambil secara random sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2015).

Dalam penerapannya, metode kuantitatif dibagi dalam dua jenis yaitu metode eksperimen dan metode survei. Metode eksperimen adalah metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh dari perlakuan tertentu dalam kondisi yang terkontrol. Sedangkan metode survei adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Penelitian survei biasanya dilakukan untuk mengambil sebuah generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Generalisasi tersebut akan lebih akurat jika menggunakan sampel yang representatif. Data yang diteliti adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut dengan teknik *probability sampling* (random). Berdasarkan data sampel tersebut, selanjutnya peneliti membuat generalisasi (kesimpulan sampel diberlakukan ke populasi dimana sampel tersebut diambil) (Sugiyono, 2015)

2.8 Structural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan suatu teknik statistika untuk menguji dan mengestimasi hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisis faktor dan analisis jalur. SEM adalah pengembangan dari *general linier model* (GLM) dengan regresi berganda sebagai bagian utamanya. Namun, SEM lebih handal, ilustratif dan kokoh dibandingkan dengan teknik regresi ketika memodelkan interaksi, nonlinieritas, pengukuran *error*, korelasi *error terms* dan korelasi antar variabel laten independen berganda yang masing-masing diukur oleh indikator berganda dengan satu atau lebih laten dependen dengan indikator berganda. SEM dapat juga digunakan untuk mengukur variabel dengan indikator tunggal tetapi hal tersebut tidak menghasilkan efek hubungan variabel sebagai tipe analisis faktor. Selain itu, SEM juga dapat digunakan sebagai alternatif analisis jalur dan analisis data runtut waktu (*time series*) berbasis kovarian (Jogiyanto, 2011).

Proses permodelan SEM terdiri atas dua tahapan dasar yaitu validasi model pengukuran dan pengujian model structural. SEM mengutamakan permodelan konfirmatori dibandingkan permodelan eksploratori sehingga lebih tepat digunakan untuk pengujian teori (studi kuantitatif) dibandingkan pengembangan teori (studi

kualitatif). SEM biasanya dimulai dengan pengembangan hipotesis, representasi model dan operasionalisasi variabel menggunakan instrumen pengukuran dan pengujian model. Asumsi kausal yang melekat pada model memiliki implikasi yang dapat dikonfrontasi melalui pengujian data. Selain konfirmasi teori dan metode penelitian, SEM juga dapat digunakan secara induktif dengan melakukan spesifikasi model dan mengestimasi nilai parameter variabel laten karena terkadang hipotesis awal membutuhkan penyesuaian untuk pembuktian model. Namun, pada umumnya SEM jarang digunakan untuk eksplorasi murni (Jogiyanto, 2011).

2.9 Partial Least Square (PLS)

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) yang dikembangkan oleh Herman Wold (1985) sebagai teknik analisis data dengan software SmartPLS versi 3.0 yang dapat di-*download* di <http://www.smartpls.com>. PLS adalah analisis model persamaan struktural (SEM) berbasis komponen atau varian (*variance*) yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas data. SEM berbasis varian bertujuan untuk memprediksi model untuk pengembangan teori. Karena itu, PLS merupakan alat prediksi kausalitas yang digunakan untuk pengembangan teori (Jogiyanto, 2011). Berikut adalah keunggulan dari penggunaan PLS (Jogiyanto, 2011) :

1. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen (model kompleks)
2. Mampu mengelola masalah multikolinearitas antar variabel independen
3. Hasil tetap kokoh (*robust*) walaupun terdapat data yang tidak normal dan hilang (*missing value*)
4. Menghasilkan variabel laten independen secara langsung berbasis *cross-product* yang melibatkan variabel laten dependen sebagai kekuatan prediksi
5. Dapat digunakan pada konstruk reflektif dan formatif
6. Dapat digunakan pada sampel kecil
7. Tidak mensyaratkan data berdistribusi normal

8. Dapat digunakan pada data dengan tipe skala yang berbeda yaitu nominal, ordinal dan kontinyu.

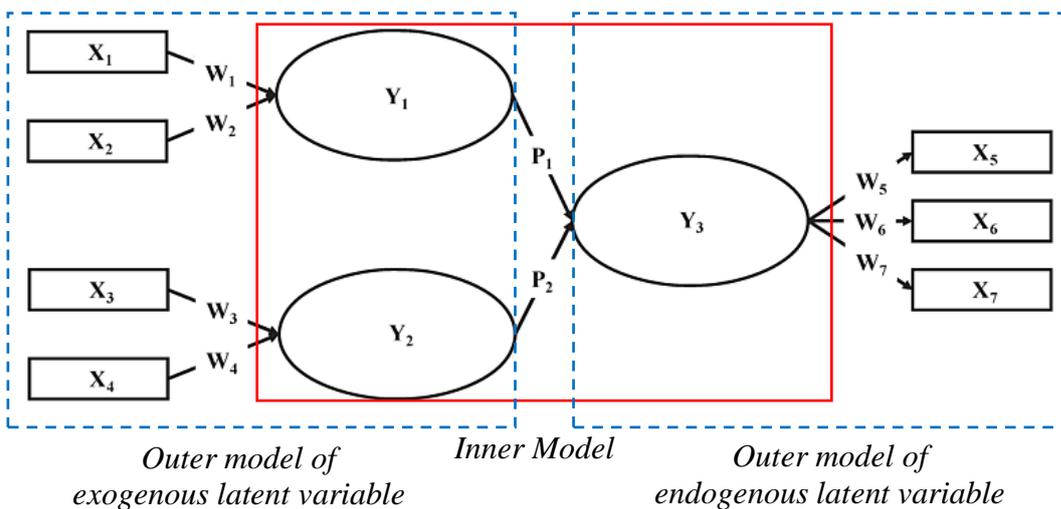
Tujuan dari algoritma PLS-SEM adalah untuk memaksimalkan nilai dari R^2 dari variabel laten endogen dan juga nilai prediksi mereka. Nilai R^2 dapat dilihat ada nilai yang ada di dalam lingkaran / variabel. Berdasarkan Gambar 2.5, *path coefficient* dapat dilihat pada P_1 dan P_2 dengan nilai diatas 0.2 yang berarti signifikan dan 0.1 yang berarti tidak signifikan. PLS *path modeling* memiliki dua model utama yaitu *outer model* dan *inner model* dengan detail sebagai berikut :

1. *Structural model* atau *inner model*

Merupakan elemen pada PLS *path modeling* yang terdiri atas hubungan antar konstruk. Pada *structural model* ini juga dibagi dua tipe variabel laten yaitu : 1) variabel *exogenous* yang digambarkan dengan arah panah keluar dari konstruk dan 2) variabel *endogenous* yang digambarkan dengan arah panah masuk dari konstruk lain

2. *Measurement model* atau *outer model*

Merupakan elemen pada PLS *path modeling* yang terdiri atas hubungan konstruk dengan indikatornya



Gambar 2.5 Inner dan Outer Model pada PLS-SEM
 Sumber : (Hair et al., 2014)

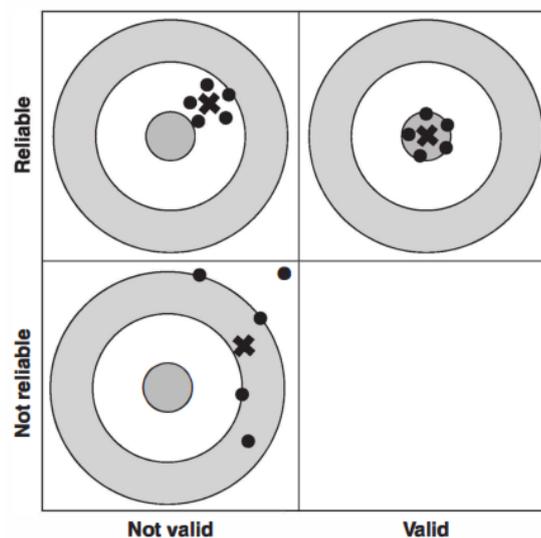
Pengukuran pada *outer model* pada juga dibagi dua, yaitu pengukuran terhadap indikator reflektif dan juga indikator formatif. Jika pada Gambar 2.5,

indikator reflektif ditandai dengan indikator X₅, X₆, X₇. Sedangkan untuk indikator formatif ditandai dengan indikator X₁, X₂, X₃, X₄. Berikut adalah penjelasan terkait dua indikator tersebut (Hair et al., 2014):

1. Indikator reflektif memiliki ciri-ciri:
 - Arah kausalitas dari variabel laten menuju indikator
 - Perubahan pada variabel akan mempengaruhi perubahan pada indikator
 - Variabel merupakan gambaran dari indikator
 - Indikator merupakan akibat dari variabel

2. Indikator formatif memiliki ciri-ciri:
 - Arah kausalitas dari indikator menuju variabel laten
 - Perubahan pada indikator akan mempengaruhi perubahan pada variabel
 - Variabel merupakan kombinasi dari indikator
 - Indikator merupakan penyebab dari sebuah variabel

2.9.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)



Gambar 2.6 Uji Reliabilitas dan Validitas Model

Sumber : (Sarstedt and Mooi, 2014)

Evaluasi model pengukuran (*outer model*) adalah untuk menguji reliabilitas dan validitas konstruk dari model. Menurut Sarstedt and Mooi (2014), validitas merujuk pada apakah kita sedang yang mengukur apa yang benar-benar ingin kita

ukur dengan kondisi kesalahan sama dengan nol. Sedangkan reliabilitas mengacu pada sampai sejauh mana tingkat pengukuran yang kita lakukan dapat bebas dari *random error*. Untuk lebih mudahnya, validitas mengacu pada ketepatan / kesesuaian sedangkan reliabilitas mengacu pada konsistensi. Pada Gambar 2.6 dijelaskan bahwa tidak terdapat opsi untuk hasil pengukuran yang tidak reliabel namun valid karena reliabel merupakan kondisi yang sangat dibutuhkan supaya dapat mencapai valid (Sarstedt and Mooi, 2014). Hal ini menentukan seberapa baik indikator (pertanyaan khusus) pada konstruksi yang didefinisikan secara teoritis. Analisis ini dapat dilakukan dalam dua tahap yaitu :

2.9.1.1 Uji *outer model* reflektif

1. *Internal consistency (composite reliability)*

- *Cronbach Alpha*

Cronbach alpha adalah koefisien reliabilitas (konsistensi). Mengukur seberapa baik satu set item (variabel) untuk mengukur satu laten dimensi model. Nilai Cronbach alpha harus lebih tinggi dari 0.7. Jika nilai *cronbach alpha* diantara 0.6 – 0.7 maka tingkat konsistensi masih dapat diterima. Kekurangan dari *cronbach alpha* adalah sensitifitasnya terhadap nilai yang cenderung meremehkan reliabilitas nilai *internal consistency*.

- *Composite reliability*

Merupakan pengukuran yang menjadi solusi dari kekurangan *cronbach alpha*. *Composite Reliability (CR)* adalah ukuran yang digunakan untuk memeriksa seberapa baik model diukur dengan indikator yang ditetapkan. Jika hasil penghitungan *composite reliability* bernilai 0.6-0.7 maka *acceptable*, 0.7-0.9 maka *satisfactory* dan 0.9 atau >0.95 maka *not desirable* karena hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel mengukur fenomena yang sama dan tidak bisa menjadi pengukuran yang valid bagi sebuah konstruk. Berikut adalah formula untuk perhitungan CR

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum \varepsilon_i}$$

2. *Convergent validity (Average Variance Extracted)*

Validitas konvergen adalah ukuran konsistensi internal. Validitas konvergen tercapai ketika indikator-indikator pada suatu konstruk saling berkorelasi tinggi / positif dan memiliki skor loading yang cukup. Kondisi tersebut dapat juga disebut sebagai *indicator reliability*. Susunan validitas konvergen dapat ditentukan dengan menghitung:

- *Outer Loading*

Individual item reliability adalah sejauh mana pengukuran variabel laten yang diukur dengan skala beberapa item yang mencerminkan sebagian besar skor / nilai sebenarnya dari variabel laten terhadap kesalahan. Hal ini dinilai dengan menghitung beban standar dari masing-masing variabel yang memiliki faktor-faktor dengan nilai lebih tinggi dari 0.708. Namun jika indikator memiliki *outer loading* dengan nilai 0.4 hingga 0.7 dapat dipertimbangkan untuk dihapus atau tidak (akan lebih baik dihapus jika mampu meningkatkan nilai *composite reliability* dan AVE). Menurut Bonett and Wright (2015), penentuan batas nilai *Cronbach alpha* tersebut tergantung pada demografis dari populasi yang akan kita gunakan. Yang dimaksud kondisi demografis adalah variasi dari sampel yang digunakan seperti perbedaan jenis kelamin, budaya, usia dan pekerjaan. Selain menentukan jumlah sampel yang akan diambil, seorang peneliti juga harus menentukan *confidence interval* yang akan digunakan. Sebagai contoh, jika data diambil pada sampel yang kecil dengan demografis yang cenderung homogen namun menggunakan *confidence interval* sebesar 95%, maka hal tersebut dianggap kurang tepat. Jika penerapan *confidence interval* terlalu tinggi, sedangkan sampel yang digunakan memiliki variasi demografi (heterogen) yang tinggi maka hasil perhitungan nilai *Cronbach alpha* memungkinkan untuk masuk pada kategori tidak reliabel. Sehingga seorang peneliti harus mampu menentukan berapa jumlah *confidence interval* yang digunakan serta batasan nilai reliabilitas yang digunakan. Bahkan Bonett and Wright (2015) menyebutkan bahwa secara umum tidak ada nilai reliabilitas minimal yang dapat digunakan karena hal

tersebut sangat bergantung pada penerapannya (populasi yang digunakan).

- *Average Variance Extracted (AVE)*

Average Variance Extracted (AVE) digunakan untuk menilai konsistensi internal dari konstruk dengan mengukur jumlah varian yang variabel laten. Nilai AVE untuk *convergent validity* harus lebih besar sama dengan dari 0.50. Berikut adalah formula untuk AVE :

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum \sigma^2(e_i)}$$

3. *Discriminant validity*

Discriminant validity / Validitas diskriminan menunjukkan bahwa indikator-indikator pengukur di suatu konstruk akan saling berkorelasi tinggi di konstraknya dan berkorelasi rendah bahkan tidak berkorelasi dengan indikator-indikator di konstruk lain (Jogiyanto, 2011). Hal tersebut dapat dilihat dengan membandingkan AVE dengan kuadrat nilai korelasi antar konstruk satu dengan konstruk lainnya. Nilai validitas diskriminan pada sebuah konstruk harus memiliki nilai AVE yang lebih tinggi dibandingkan nilai varians bersama dengan konstruk lainnya. Jika korelasi antara indikator dengan konstraknya lebih tinggi dari korelasi konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk memiliki nilai validitas diskriminan yang tinggi. Pengukuran validitas diskriminan dapat menggunakan:

- *Cross loading*

Indikator pada masing-masing konstruk harus lebih besar dibanding indikator dari konstruk-konstruk yang lain

- *Fornell-Larcker criterion*

Nilai AVE dari masing-masing konstruk harus lebih besar dari korelasinya dengan konstruk yang lain.

2.9.1.2 Uji *outer model* formatif

1. *Significance of weights*

Nilai *outer weight* antara indikator formatif dengan konstruksinya harus signifikan

2. *Multicollinierity*

Uji *multicollinierity* dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Nilai VIF akan menunjukkan nilai *multicollinierity* pada sebuah indikator.

2.9.2 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis pada model structural bertujuan untuk menguji hubungan antara konstruk laten. Ada beberapa uji yang digunakan untuk model struktural yaitu (Hair et al., 2014):

1. *Coefficient Determination (R square)*

Nilai R Square merupakan koefisien determinasi yang menjelaskan varians konstruk endogen pada model struktural. Semakin tinggi nilai R Square maka semakin baik pula sebuah konstruk dapat dijelaskan oleh sebuah variabel laten. Nilai R Square sebesar 0.75 (substansial), 0.50 (moderat) dan 0.25 (lemah)

2. *Estimate for path coefficients*

Merupakan nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan / pengaruh konstruk laten. Untuk proses ini dilakukan dengan menggunakan bootstrapping dengan jumlah sampel minimal 5000. *Critical value* untuk two-tailed test adalah 1.65 (*significance level* = 10%), 1.96 (*significance level* = 5%) dan 2.57 1.65 (*significance level* = 1%).

3. *Effect size (f square)*

Digunakan untuk mengukur *relative impact* dari konstruk predictor pada tipe konstruk endogen. Apabila nilai yang didapatkan 0.02 (kecil), 0.15 (sedang) dan 0.35 (besar).

$$f^2 = \frac{R_{included}^2 - R_{excluded}^2}{1 - R_{included}^2}$$

4. *Prediction relevance (Q square)*

Uji ini digunakan untuk mengetahui kapabilitas prediksi dengan prosedur *blindfolding* untuk setiap konstruk endogen. Jika nilai Q^2 lebih besar dari nol menandakan bahwa konstruk eksogen memiliki relevansi prediksi untuk konstruk endogen. Apabila nilai yang didapatkan 0.02 (kecil), 0.15 (sedang) dan 0.35 (besar). Nilai Q square hanya bisa didapatkan pada konstruk endogen dengan indikator reflektif.

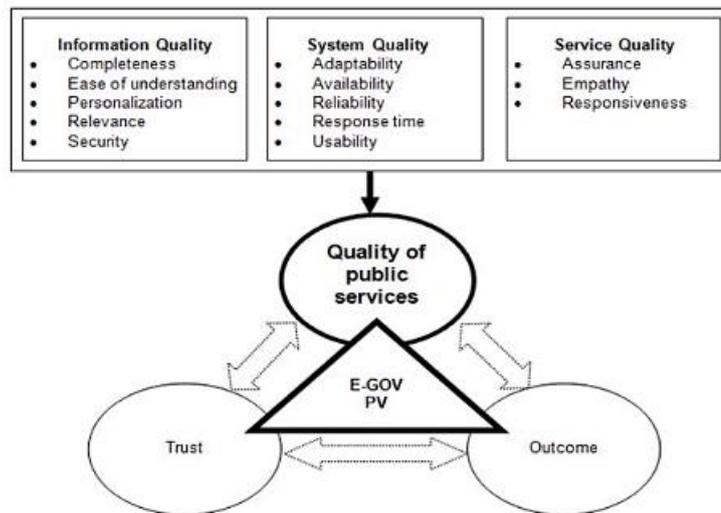
$$Q^2 = \frac{Q_{included}^2 - Q_{excluded}^2}{1 - Q_{included}^2}$$

2.10 **Kajian Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini akan dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan topik penelitian yang akan dilakukan. Penelitian-penelitian yang akan dibahas adalah kajian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan topik kualitas layanan *e-government*, *public value*, *Government to Citizen (G2C)*, hambatan serta faktor-faktor kesuksesan dari penerapan *e-government*. Dari penelitian-penelitian tersebut peneliti dapat menemukan celah / *gap* yang dapat diajukan sebagai ide penelitian dan digali lebih dalam yang disesuaikan dengan studi kasus / kebutuhan pada penelitian ini.

2.10.1 ***E-Government Service Quality Assessed Through the Public Value Lens - Khayri Omar, Helana Scheepers, and Rosemary Stockdale (2011)***

Penelitian ini mengajukan sebuah konseptual model untuk pengukuran terhadap kualitas layanan dan juga *public value*. Variabel pengukuran kualitas layanan yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada tiga variabel utama milik Delone and McLean (2003) yaitu *system quality*, *information quality* dan *service quality*. Sedangkan untuk variabel utama yang digunakan pada pengukuran *public value* adalah *service*, *outcome* dan *trust* yang mengacu pada penelitian milik Moore (1995). Gambaran detail mengenai indikator pada *service quality* akan ditunjukkan pada Gambar 2.7. Namun untuk indikator pada variabel pengukuran *public value* belum dijelaskan secara terperinci.

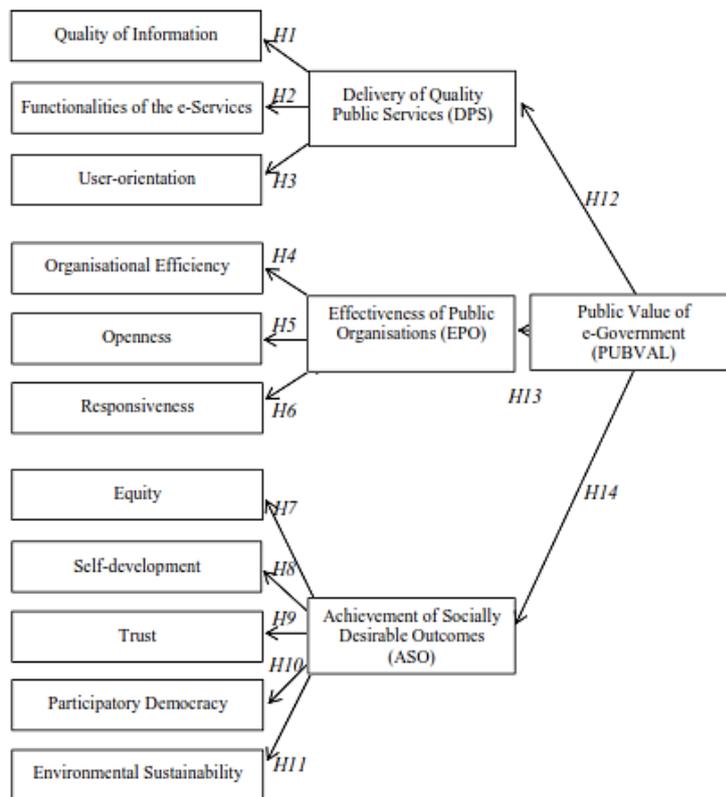


Gambar 2.7 Usulan Model Konseptual Penelitian Milik Omar et al. (2011)

Rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap penciptaan *public value* dan bagaimana kualitas layanan *e-government* dapat berkontribusi terhadap *public value*. Sedangkan tujuan dari penelitian ini sendiri adalah mengembangkan konsep *public value* pada *e-government* melalui perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Pada penelitian ini menyarankan bahwa perlu adanya penelitian lebih lanjut terhadap model konseptual yang diusulkan tersebut.

2.10.2 An Investigation of the Public Value of e-Government in Sri Lanka – Kanishka Karunasena (2012)

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk melakukan investigasi *public value* pada *e-government* yang diterapkan di Sri Lanka. Secara khusus penelitian ini ditujukan untuk (a) mengidentifikasi *critical factor* untuk mengevaluasi *public value* dari layanan *e-government* (b) mengembangkan sebuah *framework* untuk mengevaluasi *public value* dari layanan *e-government* dan (c) memberikan rekomendasi untuk perbaikan kinerja layanan *e-government* kepada pemerintah Sri Lanka. Metode pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini adalah *mixed method*. Validasi dan pengujian *framework* pada penelitian ini menggunakan *structural equation modeling*. *Framework* yang diusulkan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.8.



Gambar 2.8 Usulan framework *public value* milik Karunasena (2012)

Karunasena (2012) mempertimbangkan banyak aspek dalam penggunaan variabel pengukuran untuk *public value*. Salah satu aspek yang sangat dipertimbangkan adalah kesesuaian variabel tersebut jika digunakan pada negara berkembang. Salah satu usulan pengukuran *public value* milik eGEP (2006) dianggap cocok bagi negara-negara di eropa yang sudah memiliki sistem *e-government* yang sudah matang dan tidak cocok bagi negara Sri Lanka yang notabene masih dalam tahap pengembangan sistem *e-government*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Karunasena (2012) menunjukkan bahwa *quality of information, functionalities of electronic services, information and services provided over e-enable fornt office counters, user orientation of public information and services, organizational efficiency, openness, responsiveness, equity, self-development, trust, confidentiality and environmental sustainability* sangat penting untuk digunakan dalam mengevaluasi *public value* dari layanan *e-government* yang ada di Sri Lanka.

2.10.3 Information System Success Measurement – DeLone and McLean (2016)

Antecedents		Overall IS success	Specific dimensions of IS success						
Category	Determinant		System quality	Info quality	ITOSQ	Intention to use	System use	User sat.	Ind. impact
Task	Task compatibility	Moderate					Moderate	Strong	Strong
	Task difficulty	Moderate						Moderate	
User	Attitudes toward technology	Moderate	Moderate				Moderate	Strong	
	Enjoyment	Strong							
	Self-efficacy		Strong		Moderate	Moderate			
	Trust	Strong							
Project	User expectations	Strong						Strong	
	Technology experience		Strong						
	Organizational role	Moderate							
	User involvement	Moderate						Moderate	
	Relationship with developers	Moderate							
Organizational	Domain expert knowledge	Moderate							
	Management support	Moderate					Moderate		Strong
	Management processes	Moderate					Moderate		
	Extrinsic motivation	Strong					Strong		
	Organizational competence	Moderate					Strong		
	IT infrastructure	Strong					Strong		Moderate

Note: ITOSQ = IT Organization Service Quality.

Gambar 2.9 Antecedants of specific dimensions of IS Success

Penelitian ini merupakan lanjutan penelitian sebelumnya yang juga milik DeLone and McLean yang dipublikasi pada tahun 2003. Tulisan terbaru milik DeLone McLean ini cenderung mengulas terkait perkembangan *IS Success* yang sudah banyak digunakan oleh peneliti-peneliti lainnya yang mencakup dasar-dasar kesuksesan dari sistem informasi, tren dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi, pengukuran sistem informasi di masa mendatang, faktor / pendorong sukses dari sistem informasi hingga penyebab sebuah sistem informasi dapat gagal.

Salah satu poin yang diulas oleh DeLone and McLean (2016) adalah terkait perkembangan *net impacts* pada *e-government success* dan *public value*. *Net impacts* dapat diartikan sebagai sebuah *outcomes* yang diharapkan dari penggunaan *e-government*. *Public value* merupakan wujud *net impacts* yang dilihat dari sudut pandang masyarakat (DeLone and McLean, 2016). *Public value* dapat dipandang sebagai sebuah cara berpikir baru tentang aktivitas yang dilakukan pemerintah dan juga konsep baru terkait ketertarikan publik kepada usaha untuk mengkombinasikan efisiensi, efektivitas dan penciptaan nilai-nilai social (Stoker, 2006).

Pada penelitian ini, DeLone and McLean mengelompokkan empat kategori faktor sukses utama pada implementasi sistem informasi yaitu *task characteristic*,

user characteristic, project characteristic dan organizational characteristic dengan detail dapat dilihat pada Gambar 2.9.

2.10.4 From the quality of traditional services to the quality of local e-government online services. A literature review – Felipe Sa, Alvaro Rocha & Manuel Perez Cota (2016)

Penelitian yang berbasis literature review ini melakukan review terhadap tiga acuan utama pada penelitian sebelumnya berkaitan dengan kualitas layanan online *e-government*. Ketiga acuan utama tersebut adalah :

1. Papadomichelaki and Mentzas (2012) dengan model yang terdiri dari enam dimensi (*ease of use, reliability, trust, citizen support, functionality of the interaction, content and appearance of inforamtion*).
2. Alanezi et al (2012) dengan model yang terdiri dari tujuh dimensi dengan mengadopsi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan menambahkan dua dimensi baru (*information, easy to use*) yang didapatkan dari penelitian milik Zaidi and Qteishat (2012) yang menggabungkan antara E-S-Qual, e-GovQual model dan ISO/IEC 9126.
3. (Hien, 2014) menawarkan perspektif baru dengan menambahkan sebuah dimensi yang berfokus pada organisasi (*e-governance & CIO*) dan diberi istilah “*Quality Organization Perspective*” serta dua dimensi lainnya yaitu *service quality (reliability, communication, responsiveness)* dan *information (ease to use, contents, trust&security)*.

Tabel 2.2 Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan *e-Government*

No	Domain	Attribute	Definition
1	<i>Technical</i>	<i>Usability</i>	<i>Ease of use and simplicity experienced when a citizen uses the website</i>
		<i>Design</i>	<i>This dimension contemplates the aesthetic aspects of the website, such as the use of colors, appealing multimedia traits, as well as details concerning its organization</i>
		<i>Technical Quality</i>	<i>Refers to the technical aspects and the technical quality of a website</i>
2	<i>Organization</i>	<i>Customer Support</i>	<i>Ability to help and understand, in an individualized and customized way, every citizen, promptly and being always</i>

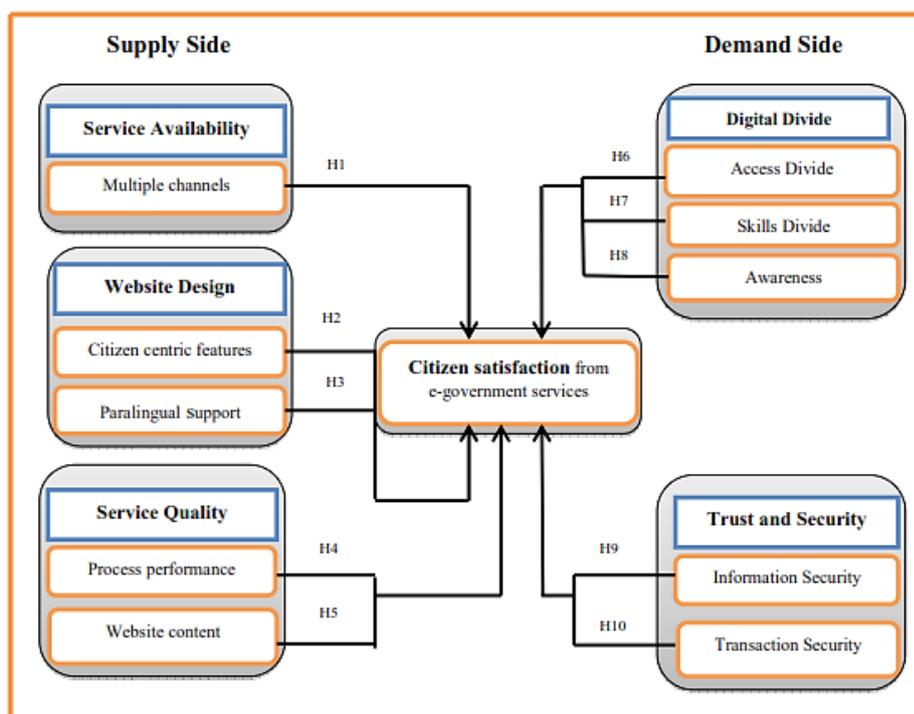
No	Domain	Attribute	Definition
			<i>available, and to promote an effective and positive communication between the two parties</i>
		<i>Alternative Channels</i>	<i>The existence of alternative communication channels constitutes one of the most relevant dimensions, where customer support is concerned</i>
		<i>Transparency of Actions</i>	<i>The Website should ensure transparency and demonstrate the legal nature of all transactions and actions offered</i>
		<i>Complaints</i>	<i>Ability to deal with a complaint and to effectively treat any existing problem</i>
		<i>Customization</i>	<i>Ability to adapt the services to a specific audience. Concern with the delivery of services that take special care in carrying out and offering a customized attention to customers</i>
		<i>Politician's Role</i>	<i>Impacts and actions that a decision making member of an organization can have as a key-variable in the provide</i>
		<i>e-Governance</i>	<i>Evaluation of the satisfaction level involving the participation of citizens in Government actions</i>
3	<i>Safety</i>	<i>Privacy</i>	<i>Safety concerning personal data from citizens</i>
		<i>Security</i>	<i>Safety involving all communication and transaction details between citizens and e-Government Websites</i>
		<i>Reliability</i>	<i>The offered and promised service was really useful and provided accurately and consistently</i>
		<i>Delivery</i>	<i>Evaluation of a service delivery deadline. The service supplier should always respect the deadlines advertised in the Website, in order to ensure citizen satisfaction</i>
4	<i>Information</i>	<i>Information Quality</i>	<i>The information involving the public service should be accurate, precise, updated and appropriate, properly reflecting every service detail</i>
		<i>Task Information</i>	<i>Information concerning the processes and tasks in a Website in a way that citizens find what they really need and are capable of accessing all necessary information in order to correctly carry out any given procedure</i>

Tujuan dari review ini adalah melakukan evaluasi kualitas layanan online *e-government*. Sehingga, berdasarkan ketiga acuan utama itulah penulis mengembangkan sebuah kerangka usulan untuk mengukur kualitas layanan *e-government* seperti pada Tabel 2.2.

2.10.5 *E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A Case of Afghanistan* – Mohammad Anwer Anwer, Vatcharaporn Esichaikul, Mariam Rehman & Maria Anjum (2016)

Topik besar yang dibahas dalam penelitian ini berkaitan dengan evaluasi kualitas layanan *e-government* yang dilihat dari sudut pandang masyarakat. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode kombinasi yang diambil dengan kuisioner terhadap kurang lebih 180 penduduk dan wawancara terhadap 14 ahli. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebuah model evaluasi layanan *Government to Citizen* (G2C) yang dijelaskan pada lima dimensi seperti pada Gambar 2.10. Kelima dimensi tersebut dibagi menjadi *supply side* dan *demand side*. *Supply side* merujuk pada layanan publik yang bersifat online yang disediakan pemerintah untuk masyarakat. Sedangkan yang dimaksud *demand side* adalah pengguna layanan *e-government* (masyarakat).

Sebagai pengguna utama dari layanan masyarakat, masukan serta kritik dari masyarakat sangatlah diperlukan untuk perbaikan sistem layanan *e-government*. Dalam penerapan *e-government*, biasanya pemerintah tidak akan main-main karena dari sisi biaya, waktu dan sumber daya manusia tentu tidak sedikit yang harus mereka keluarkan. Sehingga, sangat percuma jika ternyata layanan *e-government* tersebut tidak digunakan masyarakat hanya karena layanan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Almahamid (2010) yang menyebutkan bahwa perlu adanya keselarasan antara *supply side* dan *demand side* mengingat investasi pemerintah dalam pengembangan sistem *e-government* tidaklah sedikit.



Gambar 2.10 Model Konseptual Evaluasi Layanan G2C

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah tidak ada sebuah patokan khusus yang mampu menggambarkan evaluasi layanan *e-government*. Namun perlu adanya beberapa tolak ukur yang berkaitan satu sama lain dalam melakukan evaluasi layanan *e-government*. Dari penelitian ini, beberapa variabel yang digunakan pada hipotesis terbukti mampu mempengaruhi kualitas layanan *e-government*, yaitu *multiple channels*, *citizen centric features*, *paralingual support*, *process performance*, *skills divide*, *awareness*, *information security* dan *transaction security*.

2.10.6 Understanding Net Benefit. A Citizen-Based Perspective on e-Government Success – Murray Scott, William H. Delone & William Golden (2009)

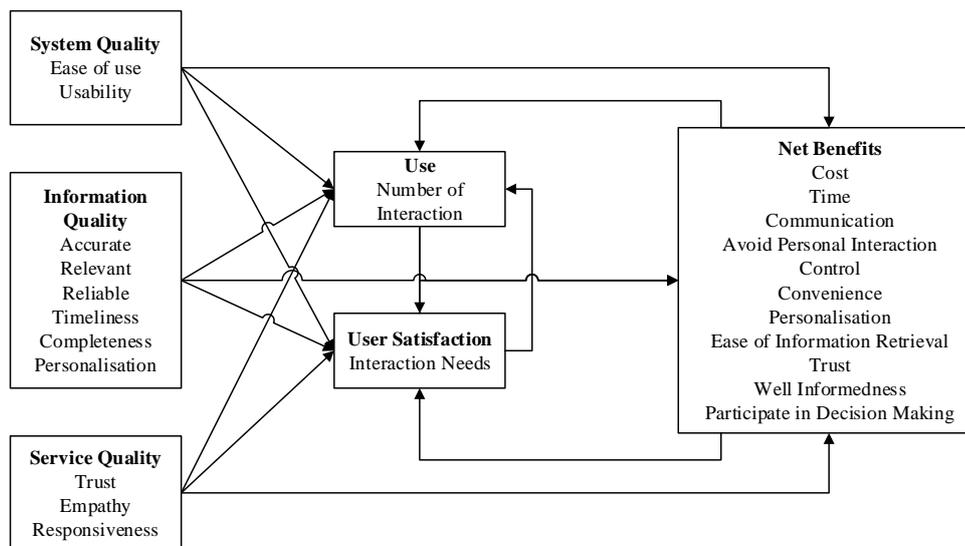
Penelitian yang menggunakan pendekatan IS Success model milik Delone and McLean (2003) ini melakukan pengukuran kesuksesan layanan *e-government* dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna utama layanan *e-government*. Tujuan utama dari penelitian ini adalah memahami pentingnya *citizen value* dalam

peningkatan pelayanan *e-government*. Penelitian ini mengembangkan pengukuran variabel *net benefit* dari sudut pandang masyarakat dan mengukur elemen apa saja yang mempengaruhi kesuksesan sistem *e-government*. Definisi sukses pada *e-government* menurut Kolsaker and Lee-Kelley (2008) adalah ketersediaan layanan online dan melibatkan masyarakat dengan cara yang berarti. Parameter pengukuran kesuksesan *e-government* yang diajukan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3 *e-Government* Net Benefits

<i>Measure</i>	<i>Definition</i>	<i>eGov Goal(s)</i>	<i>Source(s)</i>
<i>Cost</i>	<i>Cost saving to the user from using the online channel</i>	<i>More efficient services</i>	(Gilbert et al., 2004)
<i>Time</i>	<i>Time saved by using the online channel</i>	<i>More efficient services</i>	(Gilbert et al., 2004; Kolsaker and Lee-Kelley, 2008; Wang and Liao, 2008)
<i>Communication</i>	<i>Efficient method of communicating with local/central govt</i>	<i>More efficient services</i>	(Kolsaker and Lee-Kelley, 2008; Wang and Liao, 2008)
<i>Avoid Personal Interaction</i>	<i>To receive public services without having to interact with service staff</i>	<i>More effective services</i>	(Gilbert et al., 2004)
<i>Control</i>	<i>The ability to exert personal control over the service</i>	<i>More effective services</i>	(Gilbert et al., 2004; Grimsley et al., 2006)
<i>Convenience</i>	<i>The ability to receive the service how and when the individual wants</i>	<i>More effective services</i>	(Gilbert et al., 2004)
<i>Personalisation</i>	<i>The ability to tailor the service to the individual</i>	<i>More effective services</i>	(Gilbert et al., 2004; Kolsaker and Lee-Kelley, 2008)
<i>Ease of information retrieval</i>	<i>Useful and helps the user understand about the service</i>	<i>More effective services</i>	(Kolsaker and Lee-Kelley, 2008)
<i>Trust</i>	<i>Increase in trust and confidence in Government</i>	<i>Improved democracy</i>	(Teo et al., 2008; Warkentin et al., 2002; Welch et al., 2005)

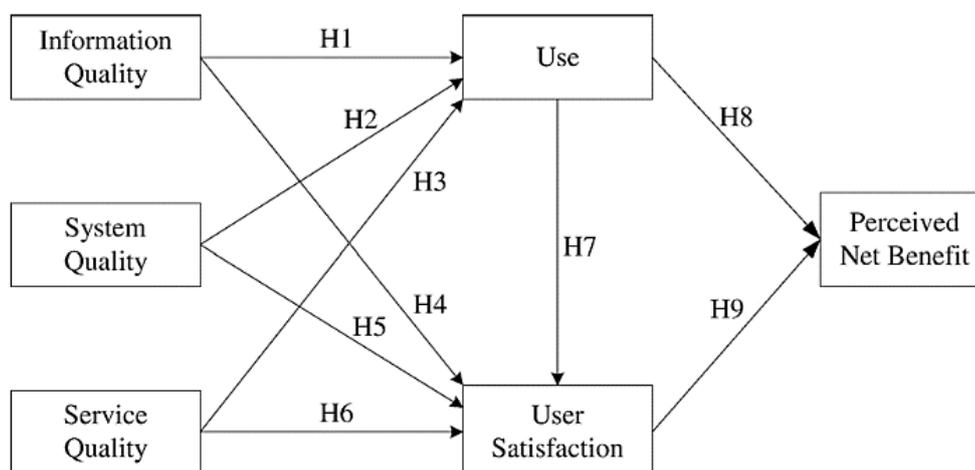
<i>Well-informedness</i>	<i>Better informed, knowledgeable about government policy</i>	<i>Improved democracy</i>	(Coleman, 2004; Grimsley et al., 2006; Kolsaker and Lee-Kelley, 2008)
<i>Participate in decision-making</i>	<i>Involved, exert influence in the democratic process</i>	<i>Improved democracy</i>	(Coleman, 2004; Grimsley et al., 2006; Kolsaker and Lee-Kelley, 2008)



Gambar 2.11 *E-government* Success Model

Metode pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuisisioner dan interview kepada minimal 200 orang yang terdiri dari mahasiswa dan staf di universitas. Model pengukuran kesuksesan *e-government* yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.11. Variabel *information quality* merujuk pada bagaimana informasi yang ditampilkan pada layanan *e-government* tersebut relevan, akurat dan *up-to-date*. Kemudian variabel *system quality* merujuk pada bagaimana persepsi masyarakat terhadap performa alat-alat termasuk website yang digunakan sebagai fasilitas layanan *e-government* dan merujuk pada bagaimana website *e-government* tersebut mudah digunakan, memperhatikan waktu respon, kegunaan dan integrasi. Variabel terakhir, *service quality*, merujuk pada penyedia layanan yaitu pemerintah. Sedangkan variabel dependen *net benefits* merujuk pada konsep *public value* pada kesuksesan *e-government*. Pada penelitian ini tidak dijabarkan secara detail hasil dan analisis penelitian yang sudah dilakukan.

2.10.7 Assessing e-government system success. A validation of the DeLone and McLean model of information system success – Yi-Shun Wang & Yi-Wen Liao (2008)



Gambar 2.12 Model Kesuksesan *e-Government*

Topik utama yang dibahas pada penelitian ini adalah melakukan pengukuran kesuksesan *e-government*. Hampir sama dengan penelitian sebelumnya, perbedaannya terletak pada definisi *net benefit* yang menjadi variabel dependen. Pada penelitian sebelumnya, *net benefit* didefinisikan sebagai *public value*, sedangkan pada penelitian ini *net benefit* merujuk pada kesuksesan *e-government*. Penelitian ini juga melakukan pengembangan dan validasi model multidimensional *Government to Citizen (G2C)* berdasarkan pengembangan model DeLone & McLean *IS Success Model* (Delone and McLean, 2003). Untuk memastikan suksesnya sebuah sistem *e-government*, penting untuk menilai efektivitas dan tindakan apa saja yang perlu dilakukan untuk penilaian tersebut (Gupta and Jana, 2003). Pada penelitian ini disebutkan bahwa *IS Success Model* milik Delone and McLean (2003) sangat cocok jika digunakan untuk pengukuran pelayanan *e-government* khususnya pengukuran *Government to Citizen* dengan enam dimensi utama seperti yang terdapat pada model konseptual yang diajukan pada Gambar 2.12.

Pada penelitian ini dibahas mengenai maksud dari *net benefit* dimana banyak peneliti yang memperdebatkan masalah *impact* dari pengukuran kesuksesan sebuah

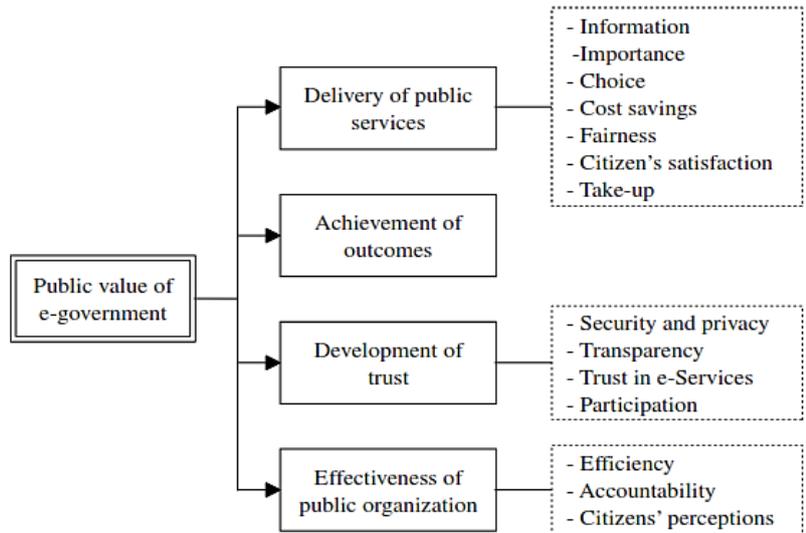
sistem informasi. Ada beberapa definisi *impact* merujuk pada objek / pengguna sistem informasi, misalnya *individual impact*, *organizational impact* dan *interorganizational impact*. Sehingga untuk mempermudah pengukuran kesuksesan sebuah sistem informasi, peneliti sepakat bahwa beberapa *impact* tersebut dijadikan satu dalam sebuah istilah *net benefit*. *Net benefit* sendiri harus memiliki definisi yang jelas dan peneliti-pun juga harus berhati-hati dalam mendefinisikan *stakeholder* yang berinteraksi dengan sistem informasi yang dimaksud. Karena perbedaan definisi *stakeholder* tersebut juga akan berdampak pada definisi *net benefit* yang tepat pada penelitian yang dilakukan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan penyebaran kuisioner terhadap 119 responden. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini menyebutkan bahwa *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *perceived net benefit* memiliki nilai valid dalam pengukuran kesuksesan *e-government*. Variabel *system of use* merupakan variabel yang secara langsung lebih mempengaruhi *net benefit* dibandingkan variabel *user satisfaction*. Selain itu, variabel *information quality* memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan *service quality* dan *system quality*. Salah satu dugaan peneliti terhadap pengaruh dominan *information quality* terhadap kesuksesan *e-government* adalah tingginya kesadaran dan pengalaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi informasi. Sehingga masyarakat tidak menyadari pentingnya kemudahan dalam pengoperasian sebuah layanan publik online. Peneliti menyarankan untuk studi selanjutnya menggunakan metode pengambilan data *longitudinal evidence*, sehingga data yang didapatkan lebih valid karena mampu meningkatkan pemahaman dari hubungan serta sebab-akibat antar variabel dalam pengukuran kesuksesan *e-government*.

2.10.8 Measuring the Public Value of e-Government: A Case Study From Sri Lanka – Kanishka Karunasena, Hepu Deng & Mohini Singh (2011)

Hal utama yang dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana sebuah *public value* dapat tersampaikan pada layanan *e-government* yang disediakan oleh pemerintah. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah *framework* yang dapat digunakan untuk mengevaluasi nilai publik yang ada pada layanan *e-government*.

Dengan *framework* tersebut diharapkan pemerintah mendapatkan gambaran dan pemahaman yang lebih baik serta mengenai kebijakan dan strategi yang perlu dilakukan dalam pengembangan *e-government*. Hal tersebut bertujuan agar layanan yang mereka berikan memberi dampak yang lebih baik kepada masyarakat.



Gambar 2.13 Framework Evaluasi Public Value pada Layanan *e-Government*

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kunstelj and Vintar (2004) menyebutkan bahwa ada lima persepektif yang perlu diperhatikan dalam melakukan penilaian performa *e-government*, yaitu : 1) *e-readiness* 2)*e-efficiency* 3)*e-supply* 4)*e-demand* 5)*impact of e-government*. Namun, fokus utama yang diperhatikan dalam penyampaian *public value* adalah bagaimana kualitas dari layanan tersebut disampaikan melalui *e-government* (Heeks, 2006; Kearns, 2004). Gambar 2.13 adalah *framework* yang digunakan pada penelitian ini sedangkan Tabel 2.4 merupakan definisi dari atribut yang digunakan.

Tabel 2.4 Penjelasan Mengenai Public Value pada *e-Government*

No	Domain	Attribute	Definition
1	<i>Delivery of public</i>	<i>Information</i>	Ketersediaan jumlah dan tipe informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat

No	Domain	Attribute	Definition
	services (Kearns, 2004)	<i>Importance</i>	Mencerminkan apakah informasi yang disediakan sesuai dengan persepsi dan kebutuhan masyarakat
		<i>Choice</i>	Ketersediaan dalam berbagai cara / opsi dalam mengakses layanan <i>e-government</i>
		<i>Cost savings</i>	Jumlah uang yang dihemat masyarakat melalui layanan <i>e-government</i>
		<i>Fairness</i>	Bagaimana layanan <i>e-government</i> tersedia bagi seluruh golongan masyarakat
		<i>Citizen's satisfaction</i>	Pengalaman masing-masing individu dalam penggunaan layanan <i>e-government</i>
		<i>Take-up</i>	Berapa kali user pernah menggunakan layanan <i>e-government</i> (minimal satu kali)
2	Achievement of outcomes	<i>Socially desirable outcomes</i>	Pencapaian social yang diharapkan melalui penggunaan layanan <i>e-government</i>
3	Development of trust (Heeks, 2006; Kearns, 2004)	<i>Security and privacy</i>	Terkait dengan tingkat keamanan data dan informasi masyarakat yang diatur oleh pemerintah. Dua hal yang mencakup keamanan tersebut adalah sumber daya manusia yang bertugas mengamankan data tersebut dan hukum / regulasi yang menjamin keamanan data dari masyarakat
		<i>Transparency</i>	Terkait dengan tingkat bagaimana organisasi tersebut bekerja, proses pengambilan keputusan dan prosedur yang dapat disaksikan oleh publik
		<i>Trust in e-services</i>	Diukur dari persepsi masyarakat terhadap layanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat
		<i>Participation</i>	Keterkaitan aktif masyarakat dalam proses pembuatan keputusan melalui layanan konsultasi online dengan menggunakan alat seperti website yang berisi forum online
4	Effectiveness of public organization (eGEP, 2006; Heeks, 2006; Kearns, 2004)	<i>Efficiency</i>	Mencakup dari sisi finansial seperti ROI yang dirasakan oleh sector publik ; Memberdayakan karyawan dari sector publik ; mengembangkan teknologi tercanggih pada infrastruktur ICT yang digunakan
		<i>Accountability</i>	Merujuk pada bagaimana setiap departemen pada pemerintahan melakukan publikasi online secara utuh mengenai grafik dan informasi kontak

No	Domain	Attribute	Definition
			yang banyak tahu, dapat dihubungi dan mampu menjawab pertanyaan / keluhan masyarakat
		<i>Citizen's perceptions</i>	Merujuk pada berapa jumlah komentar negative dan positif masyarakat terhadap organisasi pemerintah

Metode pengambilan data yang dilakukan adalah dengan penyebaran kuisioner kepada 593 pengunjung yang mendatangi pusat layanan publik di 344 kantor pemerintahan seluruh Sri Lanka. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa *public value* yang ada pada layanan *e-government* Sri Lanka masih jauh dari kata memuaskan karena masih adanya kelemahan baik pada *supply side* maupun *demand side*. Penyebab utamanya adalah buruknya layanan online, tingkat penggunaan ICT yang rendah, minimnya partisipasi masyarakat terhadap penggunaan layanan *e-government* itu sendiri serta adanya ancaman keamanan terhadap informasi publik yang dimiliki oleh pemerintah. Karena penyebab itulah *public value* tidak dapat tercipta dengan baik.

2.10.9 Barriers to transforming government in Jamaica: Challenges to Implementing Initiatives to Enhance the Efficiency, Effectiveness & Service Delivery of e-government – Llyod Waller & Aldrane Genius (2015)

Topik yang diangkat pada penelitian ini adalah melakukan identifikasi hambatan apa saja yang akan dihadapi negara Jamaica mencakup efisiensi, efektivitas hingga penyampaian layanan pada pengembangan *e-government*. Metode pengambilan data yang digunakan adalah kualitatif dengan melakukan wawancara terhadap 23 pakar. Terdapat pengelompokan jenis-jenis hambatan dalam penerapan *e-government* seperti pada Tabel 2.5.

Tabel 2.5 Penghambat Implementasi *e-Government*

<i>Category</i>	<i>Barriers</i>
<i>Technical</i>	<i>ICT infrastructure</i>
	<i>Privacy</i>
	<i>Security</i>
<i>Organizational</i>	<i>Top management support</i>
	<i>Resistance to change to electronics ways</i>
	<i>Collaboration</i>

Category	Barriers
	<i>Lack of qualified personnel and training</i>
Social	<i>Digital divide</i>
	<i>Culture</i>
Financial	<i>High cost</i>

Sumber : (M. Alshehri and Drew, 2010)

Ada beberapa permasalahan lain yang dihadapi negara Jamaica dalam pengembangan *e-government*, diantaranya adalah kemiskinan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tidak cukup hanya dengan penerapan ICT dalam implementasi *e-government*, namun banyak faktor lain yang harus dipertimbangkan. Faktor-faktor tersebut nantinya juga akan mempengaruhi kesiapan pemerintah dalam penerapan *e-government* serta tantangan yang akan diterimanya. Hasil penelitian menyebutkan beberapa penghambat dalam penerapan *e-government* di Jamaica, berikut penjelasannya :

1. **Technical**

- ***ICT Infrastructure : hardware, the electricity / power grid, software, networking, implementation***

Banyaknya negara di Afrika yang masih belum memiliki sumber listrik yang stabil dan dapat diandalkan. Sehingga secara tidak langsung hal tersebut dapat menghambat masyarakat dalam mengakses layanan *e-government*.

- ***Privacy and security concerns***

Isu privasi dan keamanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam penerapan sistem *e-government*. Banyak masyarakat yang sudah mengerti mengenai kejahatan yang sering terjadi di dunia maya. Sehingga banyak masyarakat khususnya di negara berkembang enggan memanfaatkan transaksi secara online dan mengakses layanan *e-government*. Selain itu, budaya politik yang banyak terjadi di negara berkembang adalah rendahnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, buruknya akuntabilitas dan transparansi pemerintah serta terbatasnya dukungan dari aturan hukum.

2. ***Social (Digital divide and culture)***

Digital divide merujuk pada kesadaran, pengetahuan, informasi, pendidikan dan kapasitas seorang individu terhadap sebuah teknologi (Lau, 2003). Di

Jamaica, harga computer cenderung mahal sehingga secara tidak langsung internet juga tidak terlalu berkembang. Hal tersebut menyebabkan banyaknya masyarakat yang menganggap bahwa internet bukanlah hal yang prioritas bukan mereka. Belum lagi banyaknya rakyat miskin yang belum memiliki kesadaran akan keberadaan teknologi.

3. *Financial (High Cost)*

Hal paling serius dan penting yang perlu diperhatikan dalam implementasi *e-government* adalah buruknya sumber daya finansial yang dianggarkan dalam penerapannya. Salah satu hal yang harus menjadi pertimbangan pemerintah untuk mencapai kesuksesan sistem *e-government* adalah tergantung kemampuan dan kemauan pemerintah dalam mengembangkan sistem *e-government* tersebut. Salah satu upaya yang dapat ditempuh oleh pemerintah dalam menghadapi permasalahan ini adalah mencari investor yang mau bekerjasama mengembangkan sistem *e-government*.

2.10.10 *Analysing Challenges, Barriers and Critical Success Factor of e-Government Adoption. Literature Review – Nripendra P. Rana, Yogesh K. Dwivedi & Michael D. Williams (2013)*

Sama seperti penelitian sebelumnya, hal utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai tantangan serta halangan apa saja yang dihadapi dalam penerapan *e-government*. Penting dalam sebuah pemerintahan untuk memahami tantangan, penghalang serta faktor sukses pada penerapan sistem *e-government*. Metode penelitian yang dilakukan adalah literature review terhadap 448 jurnal dari tahun 2000 hingga 2011 dan ditemukan bahwa tahun 2010 merupakan tahun yang paling produktif terbukti dari banyaknya jumlah jurnal yang berhubungan dengan adopsi *e-government*.

Dari penelitian ini, penulis menyimpulkan bahwa terdapat 17 tantangan dan halangan dalam adopsi *e-government* yang dijelaskan pada Tabel 2.6. Namun *trust to e-government* menjadi kata kunci utama yang paling banyak digunakan oleh peneliti dalam mendefinisikan tantangan serta halangan dalam penerapan *e-government*. Sehingga peneliti menduga bahwa bisa jadi kepercayaan antara

masyarakat dan pemerintah merupakan hal vital yang berperan dalam adopsi layanan *e-government*.

Tabel 2.6 Daftar *Barriers / Challenges* Pada Penerapan *e-Government*

<i>No</i>	<i>Barriers / Challenges</i>	<i>No</i>	<i>Barriers / Challenges</i>
1	<i>Technological barriers</i>	10	<i>Lack of IT infrastructure</i>
2	<i>Lack of security</i>	11	<i>Lack of IT skills</i>
3	<i>Lack of privacy</i>	12	<i>Resilience</i>
4	<i>Lack of trust</i>	13	<i>Organizational barriers</i>
5	<i>Lack of resources</i>	14	<i>Complexity of the system</i>
6	<i>Digital divide</i>	15	<i>Web site content</i>
7	<i>Poor management and infrastructure</i>	16	<i>Plan and policy concerns</i>
8	<i>Lack of awareness</i>	17	<i>Human factor based challenges</i>
9	<i>Legal barriers</i>		

Halangan dan tantangan dalam penerapan *e-government* berkaitan dengan fasilitas / layanan yang disediakan oleh pemerintah. Sedangkan *critical success factor* berkaitan dengan sisi penerimaan / persepsi / evaluasi masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. Di penelitian ini menyebutkan bahwa *critical success factor* sering digambarkan dengan *user satisfaction*, *information accuracy*, dan *security*. Detail mengenai *critical success factor* yang dijelaskan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.7.

Tabel 2.7 *Critical Success Factor* Penerapan *e-Government*

<i>No</i>	<i>Critical Success Factor</i>	<i>Literature Source(s)</i>
1	<i>User satisfaction, perceived usefulness, information precision</i>	(Chu et al., 2004)
2	<i>Support from the government, acceptance by users, legal and protection law, security, explicit role and responsibility of users</i>	(Hwang et al., 2004)
3	<i>Web site information infrastructure, facilities offered, communication outlet, interface design</i>	(Lau, 2003)
4	<i>Size of IT firms, resource structure, technical training, in-house growth, subcontracting, business plans</i>	(Gil-García, 2005)
5	<i>Quality, appeal, efficiency, identification</i>	(Mirchandani et al., 2008)
6	<i>User satisfaction</i>	(Saha et al., 2010)
7	<i>Precision and prevalence of web site information</i>	(Zhang and Hsieh, 2010)
8	<i>Accessibility, security, privacy, efficiency, confidence, trust, availability, IT worker skills, information exchange</i>	(Al-Busaidy and Weerakkody, 2011)

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

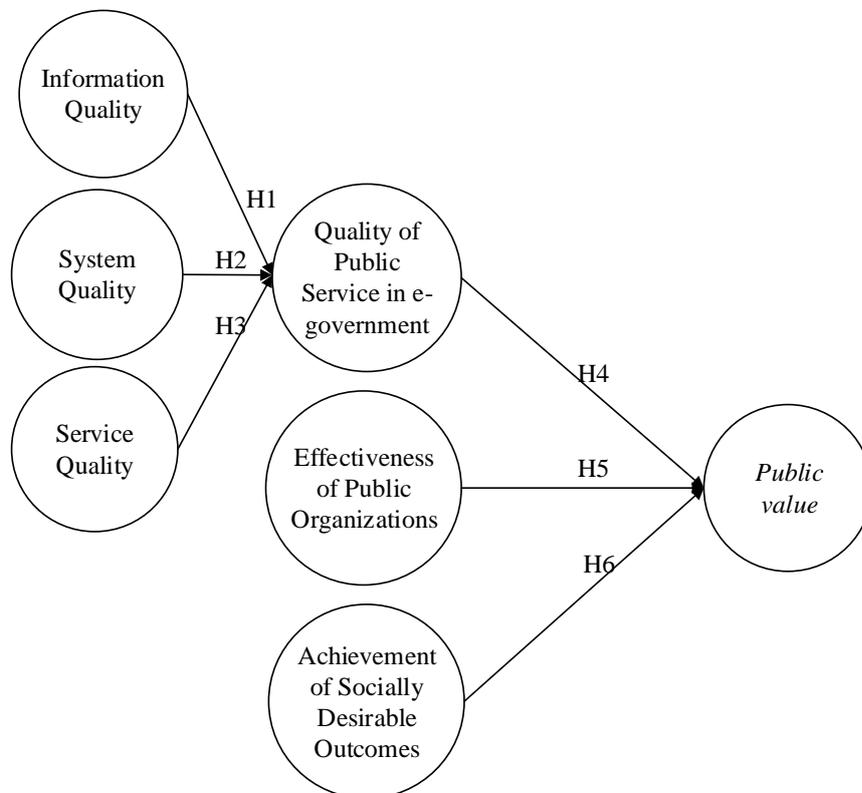
BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

Pada bab ini akan dibahas mengenai kerangka konseptual yang meliputi kerangka konseptual, variabel penelitian, domain penelitian dan definisi operasional masing-masing variabel. Berdasarkan kerangka konseptual ini, metode pengujian penelitian yang digunakan adalah metode kombinasi.

3.1 Konseptual Model

Kerangka konseptual merupakan gambaran alur atau cara berpikir peneliti dalam merumuskan langkah-langkah terkait variabel apa saja yang telah ditentukan dan didasarkan pada teori-teori yang menjadi acuan dasar yang telah dipadukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan studi kasus yang diambil. Dari proses tersebut, maka penulis dapat menemukan sebuah gagasan atau ide atas suatu permasalahan untuk diteliti dan dikaji lebih lanjut.



Gambar 3.1 Konseptual Model Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kualitas layanan *e-government* (Zaidi, 2004; Petter et al., 2008; Wang and Liao, 2008; Agrawal, 2009; Zaidi and K. Qteishat, 2012; Papadomichelaki and Mentzas, 2012; Alanezi et al., 2012; Hien, 2014; Anwer Anwer et al., 2016; Sá et al., 2016) terhadap penciptaan sebuah *public value* (Moore, 1995; Kelly et al., 2002; Kearns, 2004; Heeks, 2006; Karunasena et al., 2011; Omar et al., 2011; Karunasena, 2012). Untuk mengetahui keterkaitan antara kualitas layanan publik *e-government* dengan penciptaan *public value*, penelitian ini menggunakan variabel utama *quality of public service in e-government* dan *public value*. Variabel *quality of public service in e-government* terdiri dari tiga dimensi utama yaitu *information quality*, *system quality* dan *service quality* (Delone and McLean, 2003; Wang and Liao, 2008). Sedangkan untuk variabel *public value*, terdiri atas tiga dimensi utama yaitu *quality of public service in e-government* (Moore, 1995; Kelly et al., 2002; Kearns, 2004; Heeks, 2006; Karunasena et al., 2011; Karunasena, 2012), *effectiveness of public organization* (Moore, 1995; Kernaghan, 2003; Jørgensen and Bozeman, 2007), *achievement of socially desirable outcome* (Moore, 1995; Kelly et al., 2002; Kearns, 2004; Heeks, 2006; Karunasena et al., 2011; Karunasena, 2012).

Penelitian ini didasari oleh pentingnya pemerintah untuk menghargai serta mendukung partisipasi masyarakat dalam layanan publik *e-government*. Selain sebagai pengguna, masyarakat juga berhak melakukan evaluasi terhadap layanan publik yang mereka gunakan. Dengan adanya hubungan timbal balik tersebut, maka akan tercipta sebuah kualitas layanan yang maksimal dan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Dari penjelasan itulah, secara tidak langsung pemerintah menciptakan sebuah *public value* melalui layanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

3.2. Hipotesis Penelitian

Terdapat enam hipotesis yang diangkat dalam penelitian ini. Berikut adalah penjelasan terkait hipotesis yang diajukan pada penelitian ini :

3.2.1 Hubungan *Information Quality* terhadap *Quality of Public Service*

H1 : *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *Quality of Public Service in e-Government*

Domain *information quality* sangat berkaitan erat dengan informasi itu sendiri. Bagaimana layanan *e-government* menyediakan sebuah informasi yang akurat, tepat dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat serta tersedianya fitur-fitur yang sangat membantu pengguna / masyarakat dalam memanfaatkan website pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Pada salah satu variabel *IS Success Model* milik Delone and McLean (2003) adalah *information quality* yang merujuk pada karakteristik yang diinginkan sebagai keluaran (*output*) yang diinginkan oleh konsumen dari sistem layanan yang disediakan (Petter et al., 2008). Hal tersebut serupa dengan *review* yang ditulis oleh Papadomichelaki et al. (2006), layanan *e-government* dibagi menjadi empat dimensi yaitu *service*, *content*, *system* dan *organization*. Salah satu dimensi yang berkaitan dengan *information* adalah dimensi *content*. Ia menjelaskan bahwa yang dimaksud *content* pada layanan *e-government* merujuk pada permasalahan bagaimana informasi dan presentasi yang ditampilkan pada website layanan *e-government*.

Hal lain yang harus diperhatikan pemerintah adalah bagaimana tampilan website untuk layanan *e-government* mampu membuat masyarakat lebih mudah menemukan informasi yang dibutuhkan. Tren terbaru dalam merancang sistem website *e-government* adalah desain yang merujuk pada *citizen-centric* dimana memang website tersebut didesain untuk kebutuhan publik (Anwer Anwer et al., 2016). Salah satu alasan mengapa konten website berperan penting dalam kepuasan pengguna adalah jika ternyata masyarakat gagal menemukan informasi yang mereka inginkan, bisa jadi untuk selanjutnya mereka tidak akan mengunjungi website tersebut. *E-Government* harus menjadi salah satu layanan *one-stop gateway* untuk pemerintah yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan *e-government* yang baik tidak akan membuat masyarakat berpikir departemen apa yang harus bertanggung jawab untuk melakukan jenis layanan tertentu (Kumar et al., 2007). Website *e-government* juga harus memberi dukungan dari berbagai bahasa / *paralingual* (Segovia et al., 2009).

Pemilihan variabel *information quality* ini berdasarkan pada penelitian milik Wang and Liao (2008) menyebutkan bahwa variabel *information quality* memiliki nilai yang dominan dibandingkan dua variabel lainnya yaitu *system quality* dan *service quality*. Sehingga tidak heran jika Wang and Liao (2008), menyarankan agar pemerintah harus benar-benar mempengaruhi aspek informasi yang disediakan pada layanan publik *e-government*. Hal tersebut juga serupa dengan *literature review* yang dilakukan dengan Petter et al. (2008) terhadap 11 penelitian dari tahun 1993-2006 yang membahas tentang pengukuran *IS Success Model* pada variabel *information quality* yang menunjukkan bahwa variabel *information quality* memiliki pengaruh positif yang cukup signifikan terhadap *net benefit* dengan merujuk pada 9 dari 11 penelitian yang menyebutkan demikian.

3.2.2 Hubungan System Quality terhadap Quality of Public Service

H2 : System quality berpengaruh positif terhadap quality of public service in e-government

Tujuan utama dari layanan *e-government* adalah untuk memungkinkan masyarakat bisa mengakses layanan *e-government* tersebut tanpa secara fisik mengunjungi kantor-kantor pemerintah. Layanan tersebut disediakan di website pemerintah, tersedia dimana saja untuk warga 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (Huang and Bwoma, 2003). Ndou (2004) menyebutkan bahwa banyaknya saluran informasi yang disediakan pemerintah untuk pelaksanaan layanan *e-government* seperti melalui PC, Web TV, *mobile phone* atau peralatan *wireless* memungkinkan masyarakat untuk meningkatkan partisipasinya dalam penggunaan layanan *e-government*.

Secara garis besar variabel *system quality* berhubungan dengan karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem informasi. Karakteristik tersebut mencakup aspek teknis yang diterapkan pada layanan *e-government*. Sehingga yang diharapkan dari aspek teknis ini adalah apa yang dirasakan masyarakat saat mengoperasikan website tersebut. Misalnya terkait dengan kemudahan saat mengakses dan bagaimana waktu respon saat website tersebut diakses.

Pemilihan variabel *system quality* ini berdasarkan pada *literature review* yang dilakukan oleh Petter et al. (2008) menunjukkan bahwa variabel *system quality* pada level individu memiliki nilai *moderate support* terhadap *net benefit*. Nilai tersebut didapatkan berdasarkan 22 penelitian sebelumnya yang mengukur kesuksesan IS *Success Model* dari tahun 1994 hingga 2007. Hasil review pada 15 dari 22 penelitian tersebut menunjukkan bahwa, *system quality* berpengaruh positif terhadap *net benefit*.

3.2.3 Hubungan Service Quality Terhadap Quality of Public Service

H3 : Service Quality berpengaruh positif terhadap Quality of Public Service in e-Government

Pada penerapan layanan *e-government*, tidak semua sistem yang digunakan akan diotomatisasi. Salah satu komponen yang masih dibutuhkan dalam penerapan sistem *e-government* adalah keberadaan manusia. Sistem *e-government* dapat meminimalisir kinerja individu, namun tidak akan lepas dari peran individu. Seperti peran petugas yang akan berinteraksi dengan masyarakat langsung. Salah satu layanan pemerintah yang masih menggunakan peran petugas pelayanan adalah pelayanan *call center*. Sehingga yang diharapkan dari variabel *service quality* ini adalah bagaimana petugas pelayanan berperan dalam pelayanan *e-government* ini. Hal tersebut sesuai dengan review milik (Delone and McLean, 2003; Papadomichelaki et al., 2006; Petter et al., 2008) yang menyebutkan bahwa salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan adalah bagaimana sebuah sistem didukung baik secara personal maupun organisasi. Organisasi merujuk pada interaksi yang diciptakan antara staf penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sehingga variabel *service quality* ini menekankan pada bagaimana konsumen / masyarakat menerima layanan dari bagian *front-office* dan juga tingkat personalisasi dari layanan yang disediakan oleh pemerintah.

Pemilihan variabel *service quality* ini berdasarkan pada *literature review* yang dilakukan oleh Petter et al. (2008) menunjukkan bahwa variabel *service quality* pada level individu memiliki nilai *moderate support* terhadap *net benefit*. Nilai tersebut didapatkan berdasarkan 7 penelitian sebelumnya yang mengukur

kesuksesan IS *Success Model* dari tahun 1992 hingga 2006. Hasil review pada 4 dari 7 penelitian tersebut menunjukkan bahwa, *service quality* berpengaruh positif terhadap *net benefit*.

3.2.4 Hubungan *Quality of Public Service in e-Government* terhadap Penciptaan *Public Value*

H4 : Kualitas layanan publik berpengaruh positif terhadap penciptaan *public value*

Hal utama yang menjadi fokus dari penelitian terdapat pada hipotesis H4 ini, yaitu mencari apakah terdapat keterkaitan antara *quality of public service* terhadap *public value*. Berdasarkan hasil evaluasi pada layanan publik *e-government* dan *public value* yang dirasakan oleh masyarakat akan diketahui apakah memang terdapat keterkaitan antara *quality of public service* dengan *public value* atau tidak. Indikator pengukuran yang digunakan untuk mengukur variabel *quality of public service e-government* menggunakan pengukuran *value of service* milik ITIL yaitu *performance, constraint, available, capacity, continuous* dan *secure*. Banyak penelitian sebelumnya yang menggunakan acuan pengukuran kualitas layanan menggunakan SERVQUAL milik Parasuraman et al. (1991). Namun, ternyata perkembangan IS *Success Model* milik Delone and McLean (2003) menambahkan variabel *service quality* yang mengacu pada pengukuran kualitas layanan pada Parasuraman et al. (1991). Sehingga *service quality* yang digunakan pada penelitian ini merupakan variabel yang akan diukur dan bukanlah sebagai variabel pengukur.

Quality of public service in e-government yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada usulan model milik Omar et al. (2011) yang menggunakan variabel pada IS *Success Model* milik Delone and McLean (2003) dalam mengukur sebuah penyampaian layanan. Usulan model milik Omar et al. (2011) tersebut belum pernah dilakukan uji empiris sebelumnya. Sehingga variabel *information quality, system quality* dan *service quality* dianggap sebagai bagian pendukung dalam penyampaian suatu layanan publik kepada masyarakat yang harus

diperhatikan oleh pemerintah serta akan divalidasi melalui kajian secara teoritis serta empiris pada penelitian kali ini.

Penelitian sebelumnya (Moore, 1995; Kelly et al., 2002; Kearns, 2004; Heeks, 2006; Karunasena, 2012) mengusulkan faktor penyampaian layanan (*delivery of quality public service*) terhadap pengukuran *public value*. Namun dari lima penelitian tersebut belum ada yang melakukan kajian secara empiris terhadap usulan tersebut. Sehingga Karunasena (2012) melakukan penelitian lanjutan mengenai variabel *delivery of quality public service* terhadap *public value* tersebut dan membuktikan bahwa variabel tersebut penting dalam evaluasi *public value*. Pengukuran variabel *delivery of quality public service* milik Karunasena (2012) menggunakan indikator ukur *quality of information, functionalities of the e-services* dan *user orientation*.

3.2.5 Hubungan *Effectiveness of Public Organization* Terhadap Penciptaan *Public Value*

H5 : Efektifitas pada organisasi publik berpengaruh positif terhadap penciptaan *public value*

Efektivitas organisasi publik melalui layanan *e-government* didapatkan melalui (a) efisiensi organisasi, (b) keterbukaan organisasi publik dan (c) responsivitas / kinerja sebuah organisasi publik (Kernaghan, 2003; Jørgensen and Bozeman, 2007; Karunasena, 2012). Secara umum, efisiensi organisasi diukur pada penelitian ini dapat dilihat dari enam aspek yaitu:

1. Sejauh mana infrastruktur TIK yang ada pada organisasi publik telah diperbaiki
2. Apakah proses / alur pelayanan pemerintahan sudah didesain ulang sesuai supaya berfokus pada masyarakat
3. Sejauh mana biaya administratif dapat berkurang sebagai dampak dari adanya sistem *e-government* ini
4. Sejauh mana staf publik diberdayakan dengan keterampilan dan pengetahuan untuk dapat bekerja secara efisien dalam lingkup *e-government*

5. Kemampuan masyarakat untuk mendapatkan layanan publik melalui sistem *e-government* yang terintegrasi baik secara vertical ataupun horizontal
6. Penilaian masyarakat secara keseluruhan terhadap efisiensi organisasi publik dimana sistem *e-government* diterapkan.

E-government dapat menjadi suatu alat yang mampu memperbaiki efisiensi dari sebuah organisasi publik dengan memotong arus perputaran uang dan membuat hubungan yang strategis antara departemen / dinas yang ada di dalam pemerintahan (Heeks, 2008). Melalui perkembangan infrastruktur ICT, desain ulang fungsi publik (Al-Omari and Al-Omari, 2006), berbagi informasi publik (eGEP, 2006) serta pemberdayaan staf publik (eGEP, 2006). Pada usulan-usulan penelitian sebelumnya milik Kernaghan (2003); eGEP (2006); Jørgensen and Bozeman (2007) belum dilakukan kajian empiris. Pada eGEP (2006) pun hanya sebatas usulan pengukuran framework untuk layanan *e-government*. Sehingga Karunasena (2012) menguji variabel *effectiveness of public organization* tersebut dan menunjukkan bahwa variabel tersebut penting dalam melakukan evaluasi *public value*.

3.2.6 Hubungan *Achievement of Socially Desirable Outcomes* Terhadap Penciptaan *Public Value*

H6 : Pencapaian hasil yang diinginkan secara sosial berpengaruh positif terhadap penciptaan *public value*

Achievement of socially desirable outcomes merujuk pada dampak dan konsekuensi yang diinginkan / dicapai dari penerapan layanan publik *e-government* (Karunasena et al., 2011). Pada penelitian ini merujuk pada penelitian milik Karunasena (2012) yang sebelumnya sudah melakukan kajian secara teoritis dan empiris mengenai variabel ini. Indikator yang mendukung variabel ini adalah (a) *equity* (b) *self-development* (c) *trust* (d) *participatory democracy* dan (e) *environmental sustainability*. Beberapa hal yang dapat dikaitkan terhadap variabel ini adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap ketersediaan informasi dan layanan *e-government* jika dilihat dari adanya bahasa lokal, standar aksesabilitas, ketersediaan konten atau fitur bagi kalangan minoritas serta keberadaan instruktur

dan kiosk di area pedesaan / terpencil untuk dapat mengakses layanan *e-government* (Karunasena, 2012).

Hal yang membedakan model pengukuran *public value* milik Karunasena (2012) dan usulan-usulan yang sebelumnya (Moore, 1995; Kelly et al., 2002; Kearns, 2004; Karunasena et al., 2011; Omar et al., 2011) adalah peletakan variabel *trust* pada variabel *achievement of socially desirable outcomes* ini. Karena pada usulan model yang sebelumnya variabel *development of trust* dibedakan dengan variabel ini. Sehingga tiga faktor utama (*delivery of public service, development of trust, achievement of desirable outcomes*) untuk pengukuran *public value* seperti usulan pertama kali oleh Moore (1995) tidak serta merta diabaikan begitu saja.

3.3 Definisi Operasional

Variabel adalah karakteristik, sifat atau atribut dari suatu obyek (subyek) penelitian yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti, diukur dan harus memiliki nilai (*value*) dimana nilainya bervariasi antara obyek satu dengan obyek lainnya. Berikut adalah penjelasan mengenai variabel dan indikator yang digunakan pada penelitian ini :

3.3.1 Information Quality

Berkaitan erat dengan bagaimana layanan publik *e-government* menyediakan informasi yang akurat, tepat dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

3.3.1.1 Relevance

Informasi yang ditampilkan pada website layanan publik harus relevan dengan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terhadap organisasi pemerintahan terkait. Contohnya saja link terkait persyaratan berkas kepengurusan SIUP, maka informasi yang harusnya ditampilkan ketika pengguna mengklik link tersebut adalah berkas-berkas persyaratan kepengurusan SIUP. Sehingga bukan informasi yang lain.

Referensi	Definisi
Information (Alanezi et al., 2010)	Merujuk pada informasi yang disediakan oleh website <i>e-government</i> . Dimana informasi yang disediakan harus akurat, terkini dan mudah untuk dipahami.

3.3.1.2 Usefulness

Indikator ini berkaitan dengan format *output* yang bermanfaat bagi masyarakat. Misalnya saja dari form yang diisi oleh masyarakat, nantinya akan dihasilkan dalam bentuk akhir berupa hasil convert ke bentuk PDF sehingga masyarakat tidak perlu berkali-kali mengakses website tersebut, namun cukup sekali klik dengan melihat PDF tersebut.

3.3.1.3 Understandability

Indikator ini berkaitan dengan penyampaian informasi dengan bahasa dan alur yang mudah dipahami oleh pembaca / masyarakat. Misalnya saja penyampaian perintah atau bahasa menggunakan istilah-istilah yang banyak digunakan oleh masyarakat. Jika perlu, berikan informasi khusus untuk istilah-istilah yang tidak semua orang paham dengan istilah tersebut.

3.3.1.4 Accuracy

Indikator ini berkaitan dengan ketepatan / ketelitian suatu informasi dengan kebutuhan informasi oleh masyarakat. Adakalanya sebuah informasi sesuai namun kurang tepat / teliti. Misalnya saja pada website tercantum bahwa salah satu berkas persyaratan untuk kepengurusan SIUP adalah KTP. Namun ketika mengoperasikan sistem layanan online tersebut, ternyata yang diminta adalah KTP dalam bentuk *softcopy*. Sehingga harusnya yang ditulis adalah *softcopy* KTP.

3.3.1.5 Reliability

Indikator ini berkaitan dengan bagaimana sebuah informasi tersebut dapat diandalkan atau dapat dipercaya oleh masyarakat. Biasanya masyarakat menilai dari apa yang mereka lihat via website layanan online dengan apa yang mereka terima di lapangan / secara aktual.

3.3.1.6 *Currency*

Indikator ini berkaitan dengan ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Informasi tersebut dapat diakses kapanpun dan dimanapun saat masyarakat membutuhkan informasi tersebut. Misal saja ketika masyarakat membutuhkan informasi tentang persyaratan berkas SIUP, maka informasi tersebut harus dapat didapatkan saat itu juga.

3.3.1.7 *Completeness*

Completeness merujuk pada informasi yang disediakan sesuai dengan populasi yang digambarkan berdasarkan informasi yang telah disimpan oleh pemerintah. *Completeness* bersifat sangat objektif dimana *completeness* sendiri bergantung pada kebutuhan masing-masing pengguna.

Referensi	Definisi
Contents (Hien, 2014)	Merujuk pada konten yang memiliki kuantitas, kualitas, akurasi serta informasi yang disesuaikan

3.3.1.8 *Timeliness*

Layanan publik yang disediakan oleh pemerintah harus disesuaikan dengan kondisi yang ada di organisasi pemerintahan dan masyarakat sekitar. Sehingga harus ada pembaruan informasi yang terus menerus. Misalnya saja informasi terkait peraturan baru dari pemerintah, maka sistem tersebut harus mampu menyesuaikan apakah sudah sesuai dengan peraturan terbaru dari pemerintah tersebut.

Referensi	Definisi
<i>Resourceful</i> (Agrawal, 2009)	Informasi yang disediakan harus bermanfaat dan terus diperbarui
<i>Convenience</i> (Agrawal, 2009)	Masyarakat mendapatkan informasi dengan tepat waktu, reliabel dan mudah untuk dipahami

3.3.2 *System Quality*

System quality berhubungan dengan karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem informasi. Karakteristik tersebut mencakup aspek teknis yang diterapkan pada layanan *e-government*.

3.3.2.1 *Ease of use*

Kemudahan dan kejelasan yang dirasakan masyarakat dalam mengakses website layanan publik milik pemerintah. Informasi yang ditampilkan dalam website ditunjukkan dengan tampilan sederhana. Dengan tampilan tersebut masyarakat dapat lebih mudah dalam mendapat informasi yang diinginkan

Referensi	Definisi
<i>Ease of use</i> — e-GovQual (Papadomichelaki and Mentzas, 2012)	(<i>Navigation, personalization, technical efficiency</i>) <i>Ease of use</i> didefinisikan sebagai bagaimana kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat saat berinteraksi dengan website. Fitur-fitur website yang terkait pada atribut <i>ease of use</i> adalah <i>website's structure, customized search functions, site-map, set up links with search engines, easy to remember url, personalization of information, ability of customization</i>
<i>Ease of usage</i> (Alanezi et al., 2010)	Merujuk pada tingkat kemudahan dalam penggunaan website (<i>user friendly</i>) dan fasilitas pencarian informasi
<i>Ease of use</i> (Hien, 2014)	Pemahaman masyarakat mengenai konten website sebagai informasi dan deskripsi dari sebuah layanan

3.3.2.2 *Ease of learning*

Indikator ini berkaitan dengan kemudahan sebuah sistem untuk dapat dipelajari. Biasanya indikator ini sangat berpengaruh jika pengguna tersebut baru pertama kali menggunakan atau bisa jadi dari latar belakang pengguna tersebut (terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi atau tidak). Sebuah sistem harus mampu menjangkau banyak kalangan, sehingga bagaimana sebuah sistem dapat dengan mudah dipelajari oleh penggunanya.

3.3.2.3 *Reliability*

Merujuk pada layanan yang dapat diandalkan / *accessability* yaitu bagaimana sistem *e-government* dapat digunakan oleh banyak orang. Mudahnya, apakah sistem tersebut dapat dengan mudah diakses oleh penggunanya atau tidak. Misalnya saja jika sebuah sistem sering *trouble* karena permasalahan jaringan sehingga layanan tersebut sering tidak dapat diakses, maka tentu saja *reliability* dari sistem tersebut dapat dikatakan rendah.

Referensi	Definisi
<i>Accountability</i> (Agrawal, 2009)	Pemerintah bertanggung jawab dan memegang kendali pada saat sistem layanan <i>e-government</i> mengalami kegagalan. Perlingungan saat melakukan transaksi uang secara online. Menunjukkan kesadaran mengenai kegagalan layanan pada waktu dan kasus-kasus tertentu.
<i>Reliability</i> (Papadomichelaki et al., 2006)	Sistem yang <i>reliability</i> adalah sistem yang memiliki sifat <i>Accessibility and availability</i> . <i>Reliability</i> yang dijelaskan pada indikator ini cenderung pada <i>accessability</i> yang merujuk pada bagaimana sistem <i>e-government</i> dapat digunakan oleh banyak orang tanpa banyak modifikasi.
<i>Reliability</i> (Agrawal, 2009)	Merujuk pada perlindungan informasi dan privasi masyarakat, mampu melakukan pekerjaan dengan waktu yang diharapkan, pelayanan yang cepat, menyediakan layanan 24/7
<i>Reliability</i> (Alanezi et al., 2010)	Merujuk pada tingkat ketersediaan layanan website <i>e-government</i> sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Layanan yang disampaikan harus benar dan tepat.
<i>Reliability</i> (Hien, 2014)	Kemampuan penyedia layanan (pemerintah) dalam menyediakan layanan online dengan layanan yang akurat dan dapat diandalkan

1.3.2.4 Personalizeable

Indikator ini berkaitan dengan fitur-fitur penting yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Misal saja ada persyaratan berkas SIUP yang mengharuskan masyarakat memberikan syarat KTP dalam bentuk softcopy. Sehingga sistem harus didesain dengan fitur upload yang memadai supaya masyarakat dapat melampirkan softcopy KTP tersebut.

3.3.2.5 Flexible

Indikator ini berkaitan dengan fleksibilitas sistem tersebut atau biasa disebut dengan responsifitas website. Misal saja ketika website pelayanan online diakses via PC dan handphone. Pengguna dapat melihat dan merasakan, apakah terdapat perbedaan pelayanan antara pengguna mengakses layanan tersebut via PC dengan via handphone. Bisa jadi ketika diakses via handphone website tersebut memiliki

tampilan yang berantakan atau mungkin ada beberapa fitur yang tidak dapat bekerja dengan baik jika layanan tersebut diakses via handphone.

3.3.2.6 *Response Time*

Terkait dengan evaluasi batas waktu pemberian layanan. Penyedia layanan harus menghormati deadline yang disediakan di website dengan maksud untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan

Referensi	Definisi
<i>Responsiveness</i> (Alanezi et al., 2010)	Merujuk pada layanan / website yang disediakan oleh pemerintah dapat membantu dan tidak ada waktu tunggu dalam merespon kebutuhan masyarakat.

3.3.2.7 *Availability*

Availability merujuk layanan publik yang disediakan dalam waktu 24/7. Masyarakat mampu mengakses semua informasi yang dibutuhkan dengan benar dan sesuai dengan prosedur yang diberikan.

Referensi	Definisi
Reliability — e-GovQual (Papadomichelaki and Mentzas, 2012)	Sistem yang <i>reliability</i> adalah sistem yang memiliki sifat <i>accessability and availability</i> . <i>Reliability</i> yang dijelaskan pada indikator ini cenderung pada <i>availability</i> yang merujuk pada sistem tersebut dapat diakses 24/7 dengan daya muat dan kecepatan yang besar.

3.3.2.8 *Security*

Security berkaitan dengan keselamatan data pribadi milik masyarakat serta media komunikasi berserta rincian transaksi antara masyarakat dengan website *e-government*. Keamanan merupakan hal utama yang harus diperhatikan pemerintah sebagai penyedia layanan sebagai bentuk perlindungan informasi milik masyarakat. Terkadang masyarakat enggan menggunakan layanan *e-government* karena buruknya kepercayaan mereka terhadap keamanan dari transaksi online serta minimnya informasi yang mereka dapatkan mengenai penggunaan layanan publik tersebut. Masyarakat ingin mendapatkan jaminan keamanan ketika mereka

mengirimkan informasi pribadi mereka melalui internet. (Bélanger and Carter, 2008). Kepercayaan dan rasa aman sangat diperhatikan oleh masyarakat serta merupakan faktor utama kesuksesan sebuah layanan *e-government*.

Referensi	Definisi
<p><i>Trust</i> — e-GovQual (Papadomichelaki and Mentzas, 2012)</p>	<p><i>Trust</i> merujuk pada kepercayaan diri masyarakat dalam menggunakan website terhadap perasaan aman dari ancaman bahaya atau keraguan saat menggunakan layanan <i>e-government</i>. Sistem yang memiliki sifat <i>trust</i> dapat dikatakan pula memiliki sifat <i>privacy / security</i>. <i>Privacy</i> merujuk pada perlindungan pemerintah terhadap informasi pribadi warganya. Sedangkan <i>security</i> merujuk pada perlindungan terhadap pengguna dari bahaya atau penipuan pada transaksi keuangan serta memastikan bahwa keseluruhan transaksi yang dilakukan telah berjalan dengan seharusnya.</p> <p>Fitur-fitur website yang terkait dengan sifat <i>trust</i> adalah <i>not sharing personal information with others, protecting anonymity, secure archiving of personal data, providing informed consent, use of personal data non repudiation by authenticating the parties involved, procedure of acquiring username and password, correct transaction, encrypting messages, digital signatures, access control</i></p>
<p><i>Reliability</i> - e-GOSQ (Agrawal, 2009)</p>	<p>Merujuk pada perlindungan privasi dan informasi individu. Dapat menyelesaikan suatu pekerjaan sebelum waktu yang diharapkan. Ketersediaan layanan <i>e-government</i> 24/7.</p>
<p><i>Security/Privacy</i> (Alanezi et al., 2010)</p>	<p>Merujuk pada level keamanan dan perlindungan informasi dari setiap individu yang menggunakan layanan <i>e-government</i></p>
<p><i>Trust and Security</i> (Hien, 2014)</p>	<p>Merupakan salah satu atribut yang sangat penting dalam penggunaan layanan online. Hal yang mencakup atribut ini adalah adanya kebijakan yang mengatur masalah perlindungan data, informasi dan proses transaksi</p>

3.3.3 Service Quality

Variabel *service quality* merujuk pada bagaimana petugas pelayanan berperan dalam pelayanan *e-government* dan berinteraksi dengan masyarakat langsung.

3.3.4.1 Customer support

Penyedia layanan mampu untuk membantu dan memahami setiap warga. Cara pemahaman tersebut disesuaikan setiap individu. Selalu ada jika dibutuhkan oleh konsumen. Menyediakan komunikasi yang efektif dan positif antara pemerintah dan masyarakat

Referensi	Definisi
Citizen Support — e-GovQual (Papadomichelaki and Mentzas, 2012)	<i>Citizen support</i> merujuk pada bantuan yang disediakan oleh organisasi untuk membantu masyarakat dalam melakukan pencarian informasi saat mengakses website layanan <i>e-government</i> . Website yang memiliki fitur <i>citizen support</i> memiliki karakteristik <i>User friendly guidelines, Help pages, Frequently Asked Questions, Transaction tracking facility, The existence of contact information, Problem solving, Prompt reply to customer inquiries, Knowledge of employees, Courtesy of employees, Ability of employees to convey trust and confidence.</i>
Utility - e-GOSQ (Agrawal, 2009)	Merujuk pada tersedianya berbagai pilihan kontak secara online yang dapat dihubungi, pegawai pelayanan yang ramah dan sopan, luasnya jangkauan website yang dikembangkan oleh pemerintah serta adanya fitur yang bisa disesuaikan berdasarkan kebutuhan
Responsiveness (Hien, 2014)	Penyedia layanan (pemerintah) bersedia untuk menyediakan layanan yang cepat dan efisien
Responsiveness - (Parasuraman et al., 1991; Delone and McLean, 2003)	Berkaitan dengan ketanggapan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan petugas pelayanan untuk berinteraksi dengan pelanggan dengan respon yang cepat

3.3.4.2 *Alternative Channels*

Menyediakan berbagai media komunikasi alternative yang relevan dalam mendukung komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Semakin banyak pilihan media yang bisa diakses oleh masyarakat, maka akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik *e-government*.

Referensi	Definisi
Communication — (Hien, 2014)	Kesadaran konsumen dan kemudahan akses layanan <i>e-government</i> , membuat konsumen tetap mendapatkan informasi melalui berbagai media komunikasi yang dimiliki oleh pemerintah

3.3.4.3 *Transparency of actions*

Terdapat transparansi dari transaksi dan tindakan yang ditawarkan melalui website. Perlu bagi pemerintah untuk aktif dalam melaporkan seluruh kinerjanya kepada masyarakat. Penerapan dari transparansi ini dapat diwujudkan dalam update berita atau kegiatan apa saja yang sudah dilakukan pemerintah kepada masyarakat.

Referensi	Definisi
Assurance — e-GOSQ (Agrawal, 2009)	Merujuk pada transparansi pada semua transaksi, pegawai pelayanan mencoba untuk menyebutkan kebutuhan masyarakat, menyediakan layanan forum diskusi untuk masyarakat, mendapatkan informasi secara tepat waktu dan perlindungan transaksi secara online
Assurance - (Parasuraman et al., 1991; Delone and McLean, 2003)	Berkaitan dengan jaminan dan kepastian. Secara singkat dapat diartikan sebagai kompetensi dan sikap sopan sebagai kemampuan petugas supaya dapat dipercaya

3.3.4.4 *Complaints*

Tidak hanya bertugas untuk menyediakan layanan, namun pemerintah juga harus bertanggung jawab untuk menangani permasalahan yang terjadi terkait pelayanan yang disediakan. Sehingga penting untuk pemerintah tentang bagaimana cara menangani keluhan dengan cara yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Referensi	Definisi
<i>Accountability</i> — e-GOSQ (Agrawal, 2009)	Pemerintah bertanggungjawab untuk mengontrol jika terjadi kegagalan pada layanan <i>e-government</i> sewaktu-waktu, terdapat perlindungan keuangan selama transaksi berlangsung, fokus terhadap keberadaan masalah-masalah yang ada ketika terjadi kegagalan pelayanan

3.3.4.5 Customization

Kemampuan untuk mererapkan layanan dengan setiap individu yang berbeda. Kepedulian dan perhatian petugas pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah penjelasan dari referensi lain yang merujuk pada definisi dan maksud yang sama.

Referensi	Definisi
<i>Personalization</i> - (Alanezi et al., 2010)	Merujuk pada bagaimana website mampu menyediakan berbagai layanan yang membuat konsumen / masyarakat merasa nyaman dan spesifik / berbeda antar individu. Namun ada beberapa penelitian yang menjadi rujukan atribut ini memberi pengertian bahwa <i>personalization</i> adalah interaksi yang terjadi antara petugas pelayanan dengan masyarakat.
<i>Empathy</i> - (Delone and McLean, 2003; Parasuraman et al., 1991)	Berkaitan dengan sikap peduli kepada masyarakat yang berkaitan dengan memahami kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan sesuai permintaan masyarakat.

3.3.4 Quality of Public Service in e-Government

Banyak penelitian sebelumnya yang melakukan pengukuran kualitas layanan menggunakan SERVQUAL milik Parasuraman et al. (1991) dengan lima variabel utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun ternyata empat dari lima variabel tersebut sudah diterapkan menjadi indikator pada tiga variabel dari *quality of public service* yaitu *service quality* (*responsiveness*, *assurance*, *empathy*) dan *system quality* (*reliability*) (Delone and McLean, 2003). Hal tersebut sesuai dengan perbaikan model yang diusulkan oleh Delone and McLean (2003) ketika menambahkan model *service quality* pada IS

Success Model. Jiang et al. (2002) melakukan penelitian yang menghasilkan bahwa 168 pengguna dan 168 IS *professional* setuju jika pengukuran SERVQUAL dapat digunakan sebagai alat analisis yang bernilai bagi IS *Manager*. Penelitian milik Pitt et al. (1995) juga menyebutkan bahwa variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memiliki nilai konvergen dan validitas yang tinggi. Sehingga empat variabel tersebutlah yang digunakan pada perbaikan IS *Success Model* untuk variabel *service quality* milik (Delone and McLean, 2003).

3.3.5 *Public Value*

Secara khusus, *public value* mengacu pada sebuah nilai yang diciptakan oleh pemerintah melalui penyediaan layanan berdasarkan hukum dan peraturan yang berlaku. *Public value* mampu membantu sebuah sistem pemerintahan demokratis yang efektif dan efisien dengan cara melibatkan partisipasi masyarakat. Dalam penciptaan *public value*, kepuasan masyarakat dianggap sangat penting (Kelly et al., 2002). Pengukuran *public value* didapatkan dari usulan delapan indikator kesuksesan penerapan *public value* oleh Kearns (2004). Kedelapan indikator tersebut adalah :

1. Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan *e-government*
2. Meningkatnya level kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan
3. Meningkatnya informasi dan pilihan yang tersedia bagi masyarakat
4. Menciptakan dan lebih fokus pada pelayanan yang dipercaya oleh masyarakat
5. Meningkatnya fokus pelayanan yang baru dan inovatif sesuai dengan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat
6. Berkurangnya biaya yang dibutuhkan dalam penyediaan layanan
7. Adanya perbaikan dalam penyampaian hasil (layanan kepada masyarakat)
8. Berkontribusi untuk memperbaiki level kepercayaan antara masyarakat dengan pemerintah

3.3.6 Effectiveness of Public Organisations

Efektivitas organisasi publik melalui layanan *e-government* didapatkan melalui (a) efisiensi organisasi, (b) keterbukaan organisasi publik dan (c) responsivitas / kinerja sebuah organisasi publik (Kernaghan, 2003; Jørgensen and Bozeman, 2007; Karunasena, 2012).

3.3.6.1 Organisational Efficiency

Merujuk pada desain ulang proses / alur / birokrasi yang ada pada sistem pemerintahan (Al-Omari and Al-Omari, 2006) berkaitan dengan layanan, perbaikan infrastruktur IT dan pemberdayaan staf pada sector publik (eGEP, 2006).

3.3.5.2 Openness

Merujuk pada transparansi kinerja dari sebuah organisasi publik dalam pembuatan keputusan dan menjawab pertanyaan dari masyarakat / publik menggunakan layanan *e-government* (Jørgensen and Bozeman, 2007; Karunasena, 2012). *Openness* dinilai dari persepsi masyarakat terhadap adanya publikasi draf peraturan publik dan regulasi secara online untuk konsultasi, grafik yang menampilkan informasi dari pemerintah kepada masyarakat serta informasi kontak resmi yang disediakan secara *online* (la Porte et al., 2002), detail transaksi / biaya pengeluaran oleh pemerintah sebagai wujud akuntabilitas pemerintahan dan ketersediaan fasilitas bagi masyarakat untuk melakukan komplain dan berkomentar terhadap kinerja pemerintah (Jaeger and Bertot, 2010).

3.3.5.3 Responsiveness

Responsiveness merujuk pada waktu respon yang diberikan pemerintah kepada masyarakat melalui layanan *e-government* (Jørgensen and Bozeman, 2007).

3.3.7 Achievement of Socially Desirable Outcomes

Achievement of socially desirable outcomes merujuk pada dampak dan konsekuensi yang diinginkan / dicapai dari penerapan layanan publik *e-government* (Karunasena et al., 2011).

3.3.7.1 Equity

Pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui website *e-government* dengan standar aksesabilitas, ketersediaan pemerintah menyediakan fitur dengan bahasa utama / mayoritas dari penduduk, ketersediaan fitur bagi kaum minoritas dan ketersediaan kiosk di daerah pedesaan (Karunasena, 2012)

3.3.7.2 Self-development

Ketersediaan pelatihan bagi masyarakat yang mampu melakukan perbaikan / memahami kemampuan tentang digital, informasi dan hal-hal strategis. Fasilitas IT dan konten-konten pembelajaran yang dapat digunakan untuk pendidikan anak-anak (Karunasena, 2012).

3.3.7.3 Trust

Menciptakan layanan dan transaksi online secara terpercaya, adanya peraturan resmi yang dapat melindungi masyarakat, ketersediaan pemerintah dalam menjaga privasi dan keamanan informasi milik masyarakat, ketersediaan peraturan yang menerangkan mengenai privasi dan keamanan pada website pemerintah serta kredibilitas pemerintah dalam menyebarluaskan informasi milik masyarakat (Karunasena, 2012)

3.3.7.4 Participatory Democracy

Pemerintah secara aktif / terus-menerus memberikan dan menyediakan informasi terkait peraturan-peraturan terbaru atau yang akan diterapkan, masyarakat diizinkan untuk berpartisipasi pada diskusi online dan kemampuan masyarakat untuk mempublikasi topik untuk mengatur diskusi online secara publik (Karunasena, 2012).

3.3.7.5 Environmental Sustainability

Merujuk pada penghematan energy, menimalisir usaha yang harus dilakukan mencakup dalam berbagi data serta sumber daya, mengurangi penggunaan kertas, menggunakan peralatan yang dapat digunakan kembali, merujuk pada *green information technology policy information* (Karunasena, 2012).

3.4 Model Pengukuran dan Struktural Penelitian

Model dalam penelitian ini terdiri konstruk multidimensional yang terbentuk dari konstruk laten (konstruk dimensi) dan indikator yang membentuk konstruk laten dimensi. Karena model penelitian yang menggunakan konstruk multidimensional, pengujian atau analisis dilakukan pada dua jenjang yaitu analisis pada *first order construct* (FOC) atau *lower order construct* (LOC), yaitu konstruk laten dimensi yang direfleksikan atau dibentuk oleh indikator-indikatornya dan analisis pada *second order construct* (SOC) atau *higher order construct* (HOC), yaitu konstruk yang direfleksikan atau dibentuk oleh konstruk laten dimensi (Jogiyanto, 2011).

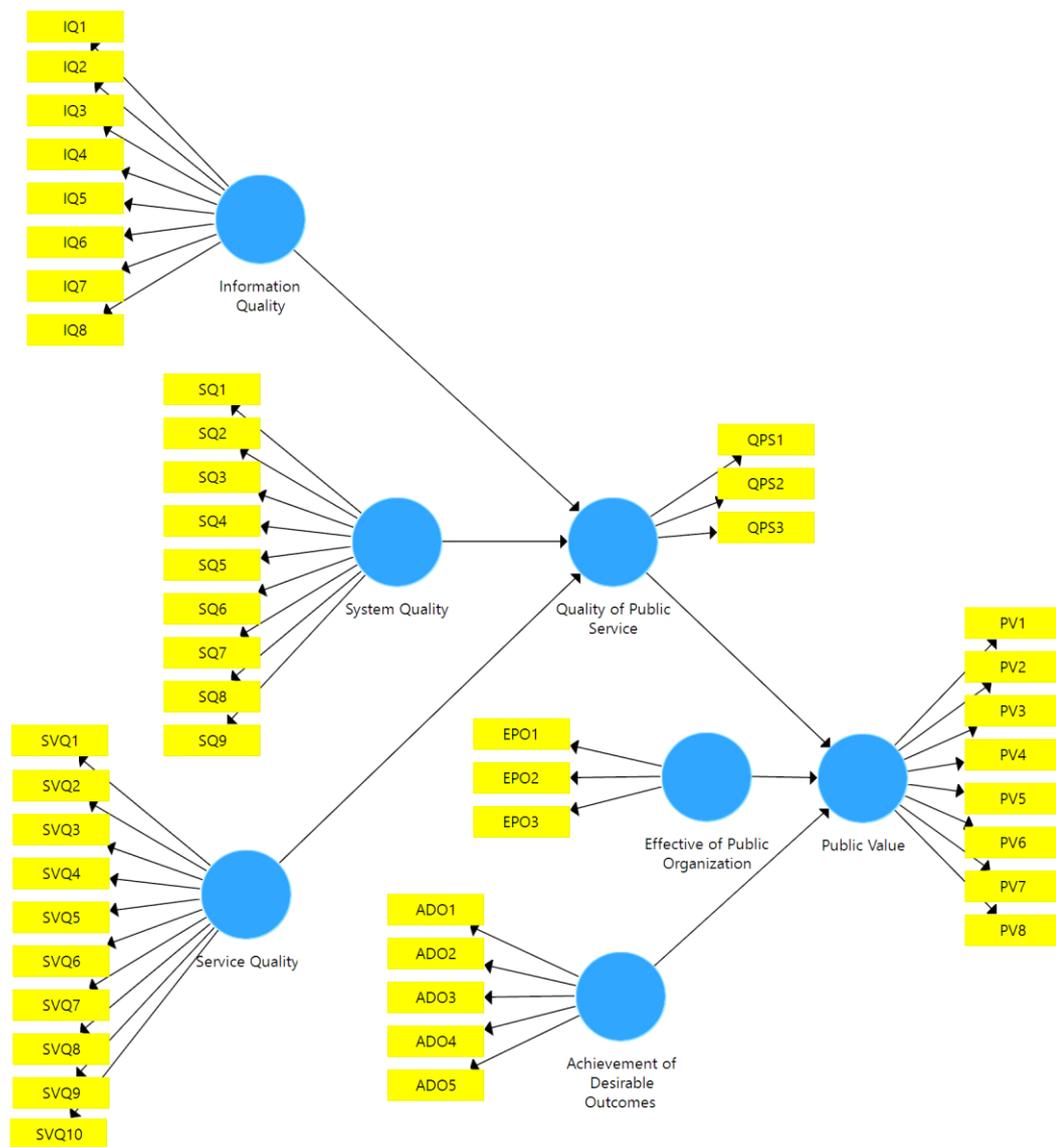
Sesuai dengan langkah-langkah yang dijelaskan oleh Wright et al. (2012), dalam mengkonsepkan dan mengoperasionalkan konstruk multidimensional, maka peneliti harus melakukan :

- 1) Analisa konfirmatori faktor untuk mendapatkan *latent variable score* dari sub konstruk dimensinya yang selanjutnya akan digunakan pada pengujian model pengukuran dan model structural *second order*. Analisa konfirmatori faktor terhadap *quality of public service in e-government* yang melibatkan tiga konstruk utama (*second order construct*) yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality* serta 22 indikator (*first order construct*)
- 2) Setelah pengujian model pengukuran *first order construct* memenuhi ketentuan validitas konvergen dan validitas diskriminan selanjutnya peneliti akan membuat model *second order* dengan menggunakan *latent variable score* sebagai indikator untuk setiap dimensi yang selanjutnya merupakan model structural penelitian.
- 3) Peneliti melakukan pengujian model structural untuk mengetahui apakah hipotesa yang diusulkan diterima atau ditolak. Pengujian model structural dilakukan dengan memeriksa signifikansi *path coefficients*, nilai R^2 , *effect size* (f^2) dan *prediction relevance* (Q^2).

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator yang Digunakan Pada Penelitian Ini

Kode	Indikator	Tipe Indikator	Sumber Literatur
<i>Variabel Information Quality</i>			
IQ1	<i>Relevance</i>	Reflektif	(DeLone and McLean, 2016)
IQ2	<i>Currency</i>	Reflektif	
IQ3	<i>Usefulness</i>	Reflektif	
IQ4	<i>Understandability</i>	Reflektif	
IQ5	<i>Completeness</i>	Reflektif	
IQ6	<i>Accuracy</i>	Reflektif	
IQ7	<i>Timeliness</i>	Reflektif	
IQ8	<i>Reliability</i>	Reflektif	
<i>Variabel System Quality</i>			
SQ1	<i>Ease of use</i>	Reflektif	(DeLone and McLean, 2016)
SQ2	<i>Ease of learning</i>	Reflektif	
SQ3	<i>Reliability</i>	Reflektif	
SQ4	<i>Personalizable</i>	Reflektif	
SQ5	<i>Response time</i>	Reflektif	
SQ6	<i>Flexible</i>	Reflektif	
SQ7	<i>System interactivity</i>	Reflektif	
SQ8	<i>Availability</i>	Reflektif	
SQ9	<i>Security</i>	Reflektif	
<i>Variabel Service Quality</i>			
SVQ1	<i>Customer Support</i>	Reflektif	(Parasuraman et al., 1991; Delone and McLean, 2003; Agrawal, 2009; Hien, 2014; Papadomichelaki and Mentzas, 2012; Sá et al., 2016)
SVQ2	<i>Alternative Channels</i>	Reflektif	(Hien, 2014; Sá et al., 2016)
SVQ3	<i>Transparency of Actions</i>	Reflektif	(Parasuraman et al., 1991; Delone and McLean, 2003; Agrawal, 2009; Sá et al., 2016)
SVQ4	<i>Complaints</i>	Reflektif	(Agrawal, 2009; Sá et al., 2016)
SVQ5	<i>Customization</i>	Reflektif	(Parasuraman et al., 1991; Delone and McLean, 2003; Alanezi et al., 2010; Sá et al., 2016)
<i>Variabel Quality of Public Service in e-Government</i>			
QPS 1	Kesesuaian ekspektasi dan actual yang diterima	Reflektif	(Parasuraman et al., 1985)

Kode	Indikator	Tipe Indikator	Sumber Literatur
QPS 2	Adanya efektivitas yang dirasakan masyarakat	Reflektif	(Pena et al., 2013)
QPS 3	Adanya manfaat yang dirasakan masyarakat	Reflektif	(Schneider and S. White, 2004)
<i>Variabel Public Value</i>			
PV1	Banyaknya layanan yang digunakan	Reflektif	(Kearns, 2004)
PV2	Meningkatnya kepuasan pengguna	Reflektif	
PV3	<i>Meningkatnya informasi dan ketersediaan pilihan</i>	Reflektif	
PV4	Menciptakan dan lebih fokus pada pelayanan yang dipercaya	Reflektif	
PV5	Meningkatnya fokus pelayanan yang baru dan inovatif	Reflektif	
PV6	Berkurangnya biaya yang dibutuhkan untuk pelayanan	Reflektif	
PV7	Adanya perbaikan dalam layanan kepada masyarakat	Reflektif	
PV8	Perbaikan level kepercayaan antara masyarakat dengan pemerintah	Reflektif	
<i>Variabel Effectiveness of Public Organization</i>			
EPO1	<i>Organizational efficiency</i>	Reflektif	(Karunasena, 2012)
EPO2	<i>Openness</i>	Reflektif	
EPO3	<i>Responsiveness</i>	Reflektif	
<i>Variabel Achievement of Socially Desirable Outcomes</i>			
ADO1	<i>Equity</i>	Reflektif	(Karunasena, 2012)
ADO2	<i>Self-development</i>	Reflektif	
ADO3	<i>Trust</i>	Reflektif	
ADO4	<i>Confidentially</i>	Reflektif	
ADO5	<i>Enviromental Sustainability</i>	Reflektif	



Gambar 3.2 Model Pengukuran dan Struktural Penelitian

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 4

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Pelaksanaan Penelitian

Sub bab tentang rencana penelitian ini akan menjelaskan mengenai bentuk, objek, lokasi dan waktu penelitian. Berdasarkan model penelitian yang sudah dijelaskan pada Bab 3, data-data yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah data terkait kualitas layanan publik *e-government*, *public value* serta hubungan kualitas layanan dan *public value* yang dilihat dari sudut pandang masyarakat Kota Surabaya. Untuk memenuhi kebutuhan data-data tersebut, maka disusunlah rencana penelitian sebagai berikut :

1. Bentuk Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada masyarakat yang sudah pernah menggunakan layanan publik berbasis IT website di Kota Surabaya dan pernah berinteraksi dengan pihak-pihak yang mendukung pelayanan publik tersebut, misalnya pihak staf *customer service* atau bagian *back-office* dari pelayanan publik tersebut.

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya dengan karakteristik berikut ini :

- Masyarakat tersebut dapat berasal dari berbagai kalangan dengan syarat sudah memiliki KTP (dapat berasal dari kota Surabaya maupun luar kota Surabaya)
- Masyarakat tersebut sudah pernah menggunakan layanan publik berbasis IT website (ssw.surabaya.go.id) minimal satu kali dan layanan publik non IT (berinteraksi dengan staf yang mendukung pelayanan publik) di Kota Surabaya selama satu tahun terakhir (Juni 2016 – Juni 2017).
- Masyarakat tersebut pernah mengakses website ssw.surabaya.go.id di loket mandiri (fasilitas akses komputer yang disediakan oleh pihak UPTSA) atau dengan perangkat lain dimanapun



Gambar 4.1 Salah satu contoh objek penelitian yang menggunakan loket mandiri di UPTSA
Sumber: (Foto Pribadi)

Untuk melakukan eksplorasi lebih lanjut dari hasil survei yang dilakukan kepada masyarakat, hasil analisis survei tersebut akan diperdalam lebih lanjut kepada informan / pimpinan yang representatif dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

3. Lokasi Penelitian



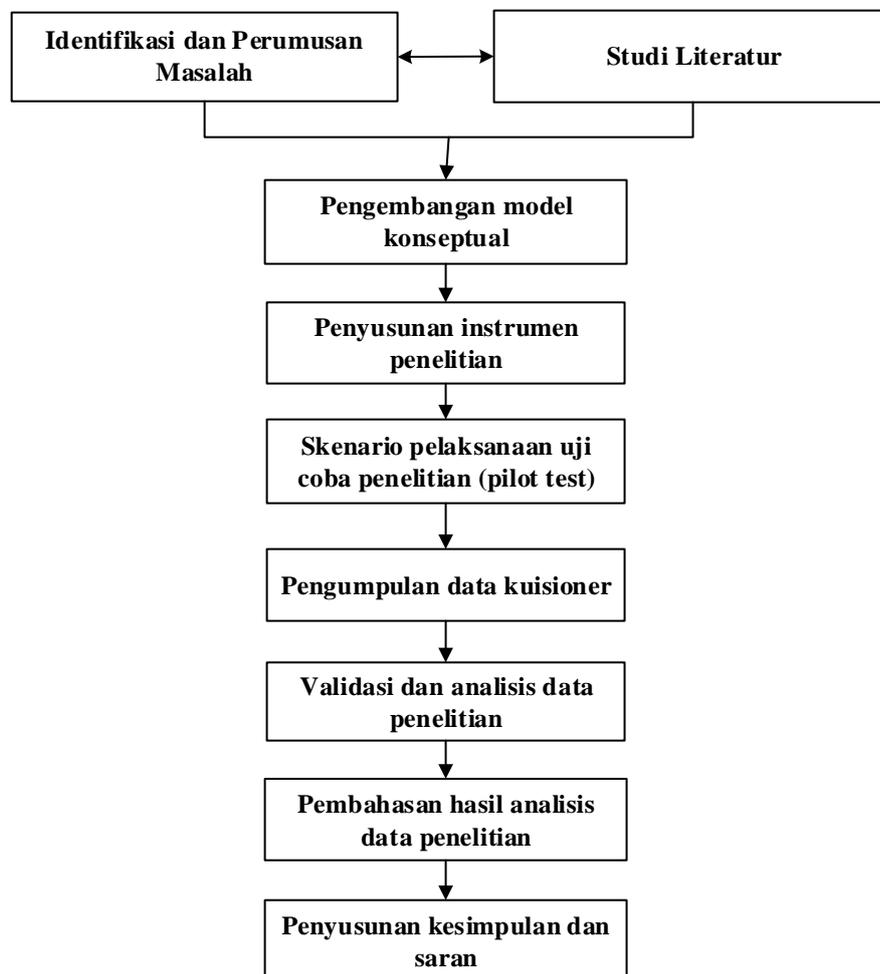
Gambar 4.2 Lokasi Penelitian di UPTSA Pusat Kota Surabaya
Sumber: (Foto Pribadi)

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kota Surabaya, secara khusus data akan diambil pada masyarakat yang sedang menggunakan layanan publik di kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Pusat Kota Surabaya.

4. Waktu Penelitian

Dengan pertimbangan kondisi dan jumlah objek penelitian, waktu yang dibutuhkan untuk pelaksanaan penelitian ini adalah satu bulan.

4.2 Tahapan Penelitian



Gambar 4.3 Alur Metodologi Penelitian

Bab ini akan menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah

metode kuantitatif. Paradigma kuantitatif menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan menggunakan prosedur statistika. Penelitian menggunakan pendekatan deduktif yang bertujuan untuk menguji hipotesis (Jogiyanto, 2011). Sehingga, penelitian kuantitatif dilakukan berangkat dari masalah yang sudah jelas dan atau potensi terjadinya sebuah masalah. Pada penelitian kuantitatif terdapat lima aktivitas utama yaitu pengembangan model dan rancangan penelitian, penyusunan kuisisioner penelitian, pengumpulan data, validasi dan analisa data penelitian dan analisa hasil temuan. Penjelasan lebih detail mengenai tahapan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.3.

4.2.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi masalah adalah suatu tahap permulaan dimana kita harus menguasai suatu objek dengan kondisi tertentu sehingga kita mengenalinya sebagai suatu permasalahan. Identifikasi masalah bertujuan agar kita mendapatkan sebuah permasalahan utama dan bagaimana solusi penyelesaiannya. Dalam sebuah penelitian selalu diawali dengan identifikasi dan perumusan masalah. Masalah merupakan penyimpangan antara apa yang diharapkan dengan yang terjadi, penyimpangan antara teori dan praktek, penyimpangan antara aturan dan pelaksanaan, penyimpangan antara tujuan dan hasil yang dicapai dan penyimpangan antara masa lampau dan masa kini (Sugiyono, 2014).

Identifikasi masalah pada penelitian ini sudah dijelaskan secara detail pada Bab 1 yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian dan batasan penelitian. Sumber permasalahan dapat diperoleh dari fenomena yang terjadi di masyarakat ataupun dari penelitian terdahulu. Pada penelitian ini, identifikasi masalah didapatkan dari fenomena yang terjadi di masyarakat dan kajian literature dari penelitian-penelitian sebelumnya terkait kualitas layanan publik (*e-government*) dan *public value* yang dirasakan oleh masyarakat dari layanan publik (*e-government*) yang disediakan oleh pemerintah. Sedangkan rumusan masalah yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari dua bentuk yaitu :

1. Deskriptif
Penelitian ini akan melakukan evaluasi pada kualitas layanan publik dan penciptaan *public value* yang ada di Kota Surabaya

2. Asosiatif
Penelitian ini akan meneliti hubungan kausal antara kualitas layanan publik *e-government* (variabel independen) dengan *public value* (variabel dependen) yang ada di Kota Surabaya

4.2.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan cara mengumpulkan data penunjang baik dari buku, jurnal atau *international conference paper* mengenai teori serta studi kasus yang mendukung penelitian terkait serta metode yang banyak digunakan untuk dijadikan acuan pada penelitian ini. Pemahaman terhadap literatur bertujuan untuk menyusun dasar teori yang digunakan pada penelitian. Studi literatur dilakukan seputar topik *e-government*, kualitas layanan *e-government*, *public value*, layanan publik dan metode penelitian sudah dijelaskan pada Bab 2. Adapun fungsi teori dalam penelitian menurut Cooper dan Schnider di dalam Sugiyono (2014) adalah sebagai berikut :

1. Teori mengerucutkan jangkauan fakta yang harus dipelajari dalam penelitian
2. Teori mengusulkan pendekatan penelitian mana yang memiliki makna terbaik
3. Teori mengusulkan sistem bagi penelitian untuk dapat mengolah dan mengklasifikasikan data dengan cara yang paling bermakna
4. Teori menyimpulkan tentang apa yang diketahui terhadap objek penelitian dan menyatakan keseragaman status hal yang diluar observasi
5. Teori dapat digunakan untuk memprediksi fakta lebih lanjut yang dapat ditemukan dalam penelitian

4.2.3 Pengembangan Model

Konseptual model yang dikembangkan dalam penelitian ini digambarkan dengan konstruk beserta usulan hipotesisnya. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dalam rangka menguji dan menganalisis model sesuai tujuan yang ditetapkan, maka penelitian tersebut dirancang dengan deskriptif dan asosiatif, berikut adalah penjelasannya :

1. Bersifat deskriptif karena tujuan penelitian ini untuk melakukan evaluasi pada kualitas layanan *e-government* serta *public value* dari sudut pandang masyarakat
2. Bersifat asosiatif - kausalitas karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan publik *e-government* dengan *public value* dari sudut pandang masyarakat

4.2.4 Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa daftar pertanyaan yang dirancang sesuai dengan indikator dari variabel-variabel yang ada pada model konseptual. Fungsi instrument sendiri adalah mengubah fakta menjadi data. Data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis dan benar tidaknya data yang tergantung pada baik tidaknya instrument yang digunakan untuk pengumpulan data.

Selanjutnya indikator pengukuran tersebut akan diubah dalam bentuk rumusan pertanyaan dalam kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini. Kuisisioner menggunakan skala likert untuk menilai jawaban dari setiap item pertanyaan dengan rentang angka 1 hingga 7. Kuisisioner akan dibuat secara manual yang kemudian akan diisi oleh peneliti berdasarkan tanya jawab yang dilakukan dengan responden berdasarkan pertanyaan yang sudah disediakan sebelumnya. Penjelasan mengenai skala likert yang digunakan pada penyusunan instrument penelitian kali ini dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Pilihan Jawaban yang Digunakan Pada Kuisisioner

Nilai Pilihan Jawaban	Keterangan
7	Sangat Setuju
6	Setuju
5	Agak Setuju
4	Netral
3	Agak Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2015). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2015). Konversi skala tersebut menunjukkan bahwa semakin besar angka yang dipilih maka akan menunjukkan jawaban semakin positif, begitu juga sebaliknya.

4.2.5 Skenario Pelaksanaan Uji Coba Penelitian (*Pilot Test*)

Pengukuran pada tahapan sebelum tes (*pre-test*) atau sebelum uji lapangan yang sebenarnya bertujuan untuk menguji validitas isi (*content validity*) agar item-item pertanyaan tidak membingungkan dan tidak ambigu. Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan seberapa besar item-item di instrument mewakili variabel yang diukur. Pre-test dilakukan untuk meyakinkan bahwa item-item pertanyaan awal dapat dimengerti oleh calon responden. Pada tahapan ini, instrument masih belum selesai dibangun dan item-item pertanyaan masih perlu diuji kembali untuk melihat kelayakan lebih lanjut dari masing-masing pertanyaan tersebut.

Tahapan berikutnya adalah pengujian instrument (*pilot test*) terhadap 30 responden. Tujuan utama dari *pilot test* adalah untuk meyakinkan bahwa item-item kuisisioner telah mencukupi, benar, mudah dipahami serta untuk melihat apakah instrument kuisisioner tersebut memiliki nilai reliabilitas dan konsistensi data. Uji pilot dilakukan dengan menggunakan sampel kecil yang memiliki karakteristik mirip dengan sampel yang akan menjadi target penelitian. Uji ini dapat dilakukan

sekali atau dua kali hingga dicapai nilai yang valid dan reliabel. Jika instrument telah berhasil dalam pengujian ini, maka instrument tersebut dapat digunakan pada kuisisioner yang sesungguhnya. Pada penelitian ini, uji *pre-test* dan *pilot test* dilakukan kepada 17 responden mahasiswa S2 Sistem Informasi ITS dan 13 responden masyarakat Kota Surabaya yang sudah pernah menggunakan layanan SSW di kantor UPTSA Kota Surabaya.

4.2.6 Pengumpulan Data Kuisisioner

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya sekedar jumlah, namun juga meliputi seluruh karakteristik / sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Perlu sebuah teknik pengambilan sampel yang benar supaya sampel yang digunakan merupakan sampel yang representatif (Sugiyono, 2016).

Pengambilan data responden untuk penelitian kuantitatif akan diambil di Kota Surabaya karena berdasarkan perankingan Pemingkatan *e-government* Indonesia (PeGI) yang dilakukan oleh Direktorat *e-Government*, Ditjen.Aptika – Kemkominfo RI tingkat Jawa Timur pada tahun 2015 menghasilkan bahwa Surabaya menempati peringkat 1 dengan nilai rata-rata 3.63 atau berkategori sangat baik, seperti pada Gambar 4.4. Sehingga Kota Surabaya dinilai sangat relevan untuk menjadi acuan pengambilan sampel penelitian terhadap layanan publik online yang sudah diterapkan di kota tersebut.

PeGI Tingkat Kabupaten/Kota di Jawa Timur Tahun 2015

NO	KABUPATEN/KOTA	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Kota Surabaya	3.53	3.60	3.73	3.67	3.60	3.63	SANGAT BAIK
2	Kota Malang	3.20	3.33	3.53	3.33	3.20	3.32	BAIK
3	Kabupaten Bojonegoro	3.33	3.07	3.20	3.07	3.06	3.15	BAIK
4	Kabupaten Lamongan	3.22	3.06	3.18	3.13	3.04	3.13	BAIK
5	Kabupaten Gresik	2.93	2.83	2.87	2.70	3.00	2.87	BAIK
6	Kabupaten Banyuwangi	2.73	2.67	2.83	2.87	3.00	2.82	BAIK
7	Kota Pasuruan	2.47	2.83	2.67	2.73	2.73	2.69	BAIK
8	Kabupaten Sidoarjo	2.60	2.60	2.67	2.73	2.80	2.68	BAIK
9	Kota Probolinggo	2.70	2.93	2.40	2.73	2.40	2.63	BAIK
10	Kabupaten Malang	2.60	2.70	2.73	2.33	2.73	2.62	BAIK
	RATA-RATA	2.9	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	BAIK

Gambar 4.4 Ranking PeGI Tingkat Kabupaten / Kota di Jawa Timur Tahun 2015

Besarnya sampel dalam penelitian ini dapat dihitung minimalnya dengan menggunakan rumus pengambilan sampel sebagai berikut :

$$Sample\ size = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Dimana :

N = Jumlah populasi

e = *Margin of Error* (dalam bentuk desimal)

z = *Confidence level* (dalam bentuk z-score)

p = *Percentage value* (dalam bentuk desimal)

(Sumber : (Aday, 2017; Surveymonkey, 2017)

Tabel 4.2 Jumlah Pengguna Layanan Publik Berbasis TIK Melalui Web di Kota Surabaya Tahun 2013-2014 Berdasarkan Rencana Kerja Dinkominfo Th. 2016

No	Uraian	2013	2014
1	Jumlah Pengguna Layanan Publik berbasis TIK	32.282	27.732
2	Jumlah Pengguna Layanan Publik berbasis TIK melalui Web	8.651	3.834
3	Presentase Pengguna Layanan Publik berbasis TIK melalui Web	26,80%	13,83%

Sumber : Rencana Kerja SKPD Th.2016 Dinkominfo Kota Surabaya

Pada penelitian ini, menggunakan nilai *confidence level* sebesar 95% atau memiliki z-score sebesar 1.96. *Confidence level* akan menunjukkan jika survei dilakukan sebanyak 100 kali dengan kondisi yang sama, maka 95 dari 100 pengukuran akan memiliki kondisi yang serupa. Kemudian *margin of error* yang digunakan pada penelitian kali ini adalah sebesar 10%. *Margin of error* akan menunjukkan seberapa banyak opini atau perilaku dari sampel yang berbeda dari keseluruhan populasi. Secara umum, semakin besar nilai sampel yang digunakan maka semakin kecil pula nilai *margin of error*. Dan terakhir, nilai presentase yang

digunakan pada penelitian ini adalah 50% karena survey yang dilakukan tergolong survey yang baru dilakukan pertama kali. Selain itu, 50% atau 0.5 merupakan standar untuk presentase distribusi yang digunakan ketika seorang peneliti tidak memiliki prediksi khusus terkait diagram distribusi. Sehingga jika rumus tersebut diterapkan untuk rata-rata selama dua tahun seperti data yang didapatkan pada Tabel 4.2, maka jumlah rata-rata populasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\bar{N} = \frac{8651+3834}{2} = 6243$$

Perhitungan rumus penentuan sampel :

$$Sample\ size = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{0.1^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{0.1^2 \times 6243}\right)} = 94.58 \approx 95$$

Sehingga, responden yang tepat untuk dijadikan sampel pada penelitian kali ini berjumlah 95 orang.

4.2.7 Percobaan Instrumen

Pada tahap ini dilakukan percobaan kuisisioner sebelum mengelola survey pada populasi target dengan tujuan mengidentifikasi dan meralat permasalahan. Tujuan dilakukan *pre-test* pada instrumen survey adalah untuk mengevaluasi pertanyaan, mengevaluasi tampilan survey dan mendapatkan instrumen yang valid dan reliable. *Pre-test* dilakukan untuk memeriksa beberapa atau semua aspek instrument. Selama proses *pre-test*, seorang responden dari survey harusnya meneliti kelengkapan kuisisioner tersebut. Tujuannya adalah untuk mendapatkan validitas tampilan dan meningkatkan validitas instrument survey.

Berbeda dengan *pre-test*, *pilot test* adalah administrasi dari survey secara keseluruhan pada kelompok kecil yang memiliki karakteristik mirip dengan sampel yang akan menjadi target pada penelitian. Pada *pilot test* dilakukan uji instrumen kuisisioner yang digunakan untuk melihat nilai reliabilitas dan konsistensi data. Jika instrument telah lolos dalam pengujian ini, maka instrumen tersebut dapat digunakan pada survey yang sesungguhnya.

Validasi dan analisa data penelitian kuantitatif menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Uji lapangan merupakan pengambilan data sesungguhnya menggunakan instrument penelitian yang sudah valid dan reliabel terhadap sampel dari populasi target. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya yang sudah pernah menggunakan layanan publik online *Surabaya Single Windows*.

4.2.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah kriteria utama keilmiahan suatu penelitian. Validitas menunjukkan apakah hasil penelitian dapat diterima oleh khalayak dengan kriteria-kriteria tertentu. Penelitian empiris berusaha untuk mengoptimalkan pencapaian validitas (Jogiyanto, 2011). Uji validitas yang digunakan adalah validitas konstruk (*construct validity*) dimana korelasi *product moment* dengan angka kasar lalu dilakukan korelasi nilai dari setiap pernyataan dengan nilai total. Hasil uji validitas dari pernyataan tersebut dikatakan valid apabila bilangan koefisien korelasi antara nilai suatu indikator dengan total nilai seluruh indikator adalah > 0.3 atau nilai signifikan (*p-value*) < 0.05 . Pernyataan dinyatakan valid bila nilai dari *r* hitung $> r$ tabel. Untuk melihat *r* tabel digunakan taraf signifikansi 5% dan *df* jumlah responden dikurangi 2. Nilai *r* tabel dilihat berdasarkan nilai *df* pada setiap sektor.

4.2.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi dan stabilitas alat ukur atau instrument penelitian dalam mengukur suatu konsep atau konstruk. Konstruk valid sudah pasti reliabel, sebaliknya konstruk yang reliabel belum tentu valid (Jogiyanto, 2011). Instrumen dikatakan reliabel apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih, nilai yang dihasilkan tetap konsisten terhadap pernyataan atau obyek yang sama. Reliabilitas pernyataan dihitung dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dimana semakin dekat koefisien alpha dengan nilai 1, maka item-item pernyataan dalam instrument semakin reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* harus lebih tinggi dari 0,7. Namun jika *Cronbach alpha* diantara 0.6 – 0.7, maka tingkat konsistensi masih dapat diterima.

4.2.8 Analisa Hasil Temuan

Tahap akhir dari penelitian kuantitatif ini adalah menganalisa dan membahas temuan dari penelitian yang telah dilakukan. Dari hasil analisis tersebut nantinya akan mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas layanan publik *e-government* terhadap penciptaan *public value*. Selain itu, hasil temuan tersebut juga dapat digunakan sebagai dasar interpretasi dengan analisa kualitatif serta saran untuk peluang penelitian yang akan datang.

4.3 Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

Pelaksanaan kegiatan penelitian ini akan dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih 7 (tujuh) bulan. Rincian pelaksanaan kegiatan penelitian seperti yang dituliskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.3 Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi dan Perumusan Masalah	■	■	■																									
Studi Literatur	■	■	■	■	■	■	■	■																				
Rancangan Penelitian Metode Kuantitatif							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
Pengumpulan Data																	■	■	■	■								
Analisis Data																					■	■						
Pengecekan Keabsahan Data																					■	■						
Penyusunan Hasil Penelitian																						■	■	■	■	■	■	■
Penyusunan Kesimpulan dan Saran																												■
Pembuatan Laporan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi umum terkait objek dan responden penelitian, statistik hasil survei, pengolahan data kuisioner, pengolahan dan pengujian data berupa analisis terhadap model pengukuran dan model struktural serta analisis terhadap model gabungan. Pengujian pada penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Square (PLS)*. Dari hasil survey yang sudah dilakukan tersebut nantinya akan diinterpretasikan dan digali lebih dalam melalui tahap wawancara kepada informan yang representatif.

5.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat kota Surabaya sebagai pengguna, *Surabaya Single Windows (SSW)* sebagai fasilitas layanan publik online yang digunakan oleh masyarakat serta UPTSA sebagai pihak / unit yang bertanggung jawab secara operasional terhadap layanan SSW.

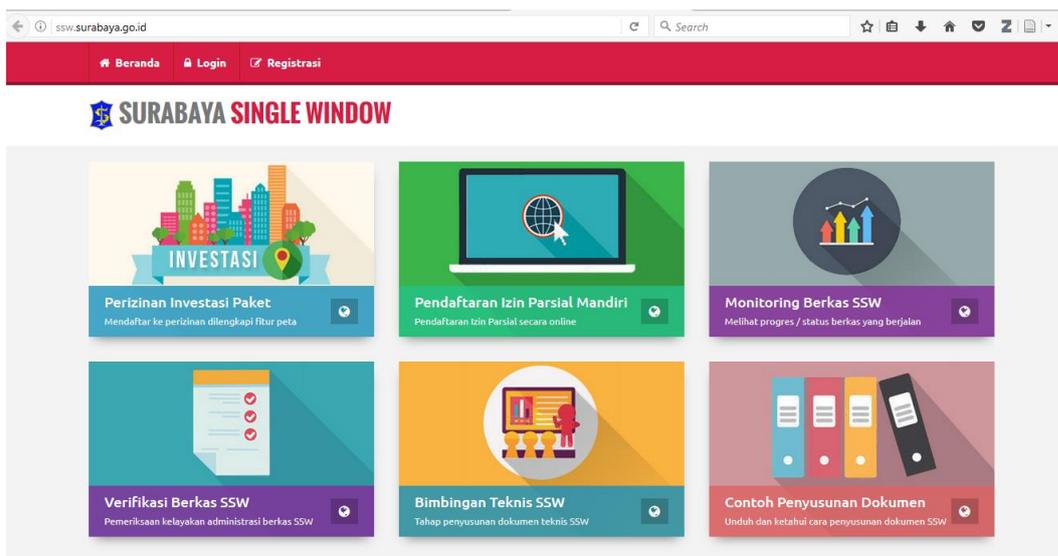
5.1.1 Layanan Sistem Informasi / Teknologi Informasi (SI/TI) di Kota Surabaya

Menurut RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) tahun 2016-2021, terdapat target keberhasilan Pemerintah Kota Surabaya di bidang Teknologi Informasi. Pemenuhan target tersebut dapat dilakukan dengan cara mengupayakan seluruh layanan publik administratif yang ada di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Surabaya dibuat berbasis TI (*online*). Berdasarkan hasil laporan prioritas aplikasi pelayanan publik pemerintah Kota Surabaya kepada 72 (31 Kecamatan dan 41 Dinas) OPD per Juli 2016 di seluruh OPD Kota Surabaya, terdapat 20 OPD Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki layanan publik administratif. Total layanan publik administratif dari 20 OPD Pemerintah Kota Surabaya yaitu ada 266 layanan publik administratif (Bappeko, 2016).

5.1.2 Surabaya Single Windows (SSW)

SSW adalah sebuah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Organisasi Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. Kelebihan dari SSW adalah (Agus S.S, 2016) :

1. Informasi rencana mengenai tata ruang kota Surabaya dapat diakses melalui website sww.surabaya.go.id
2. Pemrosesan data dan informasi pada satu sistem, sehingga informasi yang disampaikan sama dan proses lebih cepat
3. Walikota dan pemohon dapat memantau alur proses perizinan secara online
4. Pemohon dapat mengajukan permohonan paket perizinan investasi



Gambar 5.1 Tampilan Halaman Utama pada SSW
Sumber : (sww.surabaya.go.id)

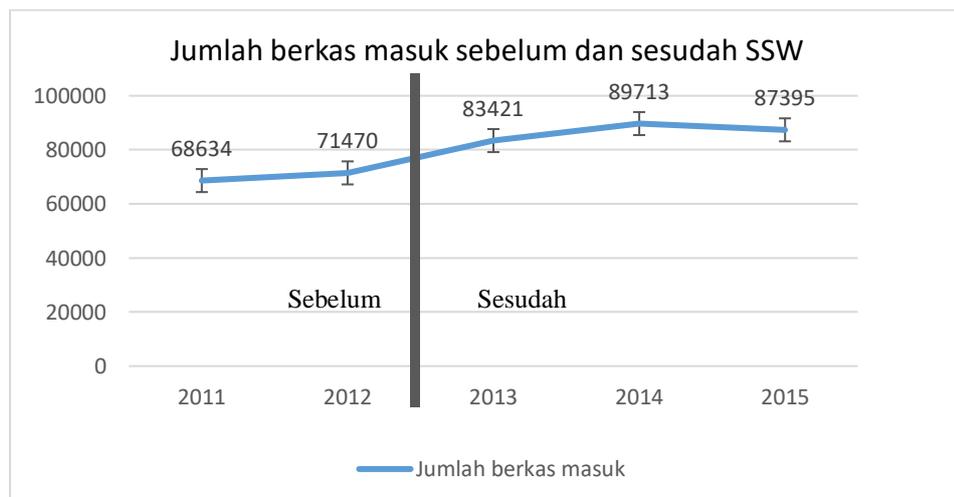
Tampilan awal untuk halaman SSW dapat dilihat pada Gambar 5.1. Pada tampilan utama halaman SSW terdapat enam menu utama yang terdiri dari :

1. Perizinan investasi paket
Merupakan jenis perijinan yang dikelompokkan / dipaketkan yang ditujukan untuk kemudahan administrasi karena berkas / syarat administrasi tersebut hanya diurus sekali di waktu yang bersamaan.
2. Pendaftaran izin parsial mandiri

Terdiri dari berbagai perijinan dari 20 OPD penyedia layanan publik

3. **Monitoring berkas SSW**
Menu yang dapat digunakan pemohon untuk memonitoring / melakukan pengecekan berkas yang sudah pernah diajukan dengan memasukkan nomor dan tahun registrasi serta pin yang diberikan saat pendaftaran permohonan
4. **Verifikasi berkas SSW**
Digunakan oleh pihak *back office* untuk melakukan verifikasi kelengkapan berkas perijinan
5. **Bimbingan teknis SSW**
Diperuntukkan bagi pemohon / masyarakat yang kesulitan dalam melakukan kepengurusan berkas secara online, maka akan diberi bimbingan secara teknis dari pihak UPTSA
6. **Contoh penyusunan dokumen**
Terdiri dari beberapa contoh dokumen perijinan yang dapat diunduh oleh pemohon

Untuk masing-masing jenis perijinan yang disediakan oleh website SSW tersebut memiliki berbagai menu terkait persyaratan, prosedur, dasar hukum, unduh form, retribusi, waktu layanan, maklumat pelayanan, visi dan misi, motto dan kontak yang dapat dihubungi jika masyarakat / pemohon mengalami kendala.



Grafik 5.1 Jumlah berkas masuk sebelum dan sesudah SSW

Sumber : (Agus S.S, 2016)

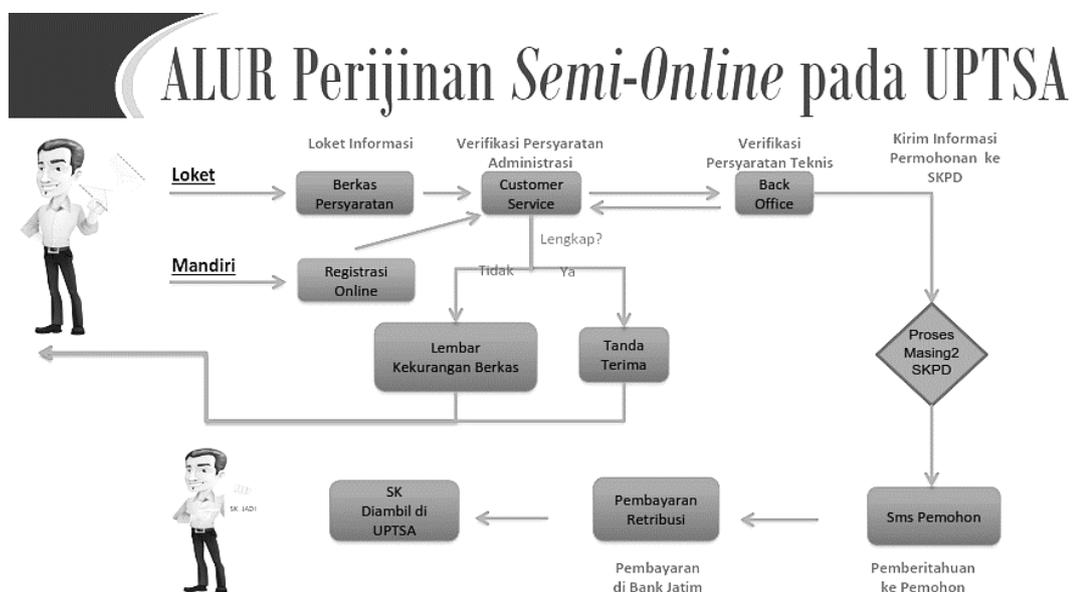
Berdasarkan Grafik 5.1, dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan pada kepengurusan berkas perijinan sebelum dan sesudah adanya SSW. Melalui penerapan SSW, investor dan pemohon ijin mendapatkan banyak kemudahan dalam pelayanan. Selain itu, Pemerintah Surabaya dianggap mampu mengubah stigma negatif masyarakat terkait pelayanan birokrasi oleh pemerintah. Salah satu penyebab stigma negative tersebut adalah adanya uang pelicin supaya berkas tersebut bisa cepat selesai atau segera diproses. Sehingga dengan adanya SSW ini masyarakat yang sedang mengurus perizinan dapat meminimalisir tatap muka dengan pihak / staf pelayanan perijinan karena perijinan dapat dilakukan secara online dan dapat diakses dimanapun serta kapanpun. Selain menghilangkan stigma negative terkait pungli, sistem SSW ini juga mampu meminimalisir waktu dan prosedur yang rumit yang dirasakan ketika kepengurusan perijinan dilakukan secara manual (Surabaya, 2016).

5.1.3 Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya

Pendirian UPTSA sesuai dengan dasar hukum dari Kep Men PAN no. 63 tahun 2003 dan Perwali no. 28 tahun 2007. UPTSA merupakan sebuah unit yang memiliki pola pelayanan terpadu satu atap yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu / loket (Agus S.S, 2016). Namun, untuk wewenang pengesahan izin dan proses tetap kembali pada masing-masing SKPD. Di Surabaya sendiri, Kantor UPTSA terbagi menjadi dua tempat yaitu UPTSA Timur dan UPTSA Pusat. Pada mulanya kantor UPTSA hanya terpusat pada UPTSA Timur, namun untuk kemudahan akses bagi seluruh masyarakat kota Surabaya, pemerintah membuka kantor UPTSA Surabaya Pusat yang terletak di Gedung Siola, Jalan Tunjungan.

Berdasarkan Gambar 5.2, terdapat dua jenis alur perijinan yang disediakan, yaitu via loket atau mandiri. Yang dimaksud via loket adalah masyarakat dapat melakukan perijinan *online* melalui fasilitas TI (komputer, internet dan scanner) dan staf pendamping pelayanan yang disediakan oleh pemerintah di kantor UPTSA. Sedangkan via mandiri adalah masyarakat dapat melakukan perijinan mandiri menggunakan fasilitas pribadi dan tanpa pendampingan dari staf pelayanan.

Seluruh perijinan yang dahulunya diurus secara manual, akan diarahkan melalui layanan perijinan *online* yang sudah disediakan oleh pemerintah.



Gambar 5.2 Alur Perijinan Semi Online Pada UPTSA
Sumber : (Agus S.S, 2016)

Dalam pelaksanaannya, alur perijinan di UPTSA terbagi menjadi dua yaitu : 1) Perijinan teknis 2) Perijinan non teknis. Perijinan dengan teknis adalah ijin yang memerlukan pengecekan secara teknis baik yang dilakukan oleh UPTSA maupun Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertanggung jawab. Ada 50 pelayanan perijinan teknis dan 10 pelayanan non perijinan teknis (UPTSA, 2017) . Namun seiring berkembangnya jenis perijinan dari berbagai dinas, maka total perijinan yang dilayani oleh UPTSA mencapai 261 perijinan (Pressreader, 2017). Berikut adalah motto, visi dan misi dari UPTSA :

Motto :

Terdepan dalam layanan administrasi perijinan

Visi :

Melaksanakan pelayanan prima dengan cerdas bagi publik

Misi :

- Melaksanakan tertib administrasi

- Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana UPTSA Surabaya
- Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi
- Meningkatkan kualitas SDM petugas UPTSA

Sebagai wujud perbaikan pelayanan, pemerintah kota Surabaya juga melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pelayanan publik pada tahun 2016. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feedback* / umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*). Penjelasan terkait hasil survey pada UPTSA sebagai penyedia layanan publik di kota Surabaya ditunjukkan pada Tabel 5.1. (PT. Surveyor Indonesia, 2016).

Tabel 5.1 Hasil Nilai Kepuasan Masyarakat di UPTSA Surabaya Pusat

No	Atribut Kepuasan	Mean Performance	Mean Importance	GAP	CS Index	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	3.20	3.82	-0.63	79.89	Puas
2	Prosedur Pelayanan	3.13	3.81	-0.68	78.15	Puas
3	Waktu Pelayanan	3.11	3.82	-0.71	77.84	Puas
4	Biaya atau Tarif Pelayanan	3.49	3.82	-0.33	87.29	Sangat Puas
5	Produk Spesifikasi	3.12	3.84	-0.72	77.95	Puas
6	Kompetensi Pelayanan	2.97	3.84	-0.87	74.32	Puas
7	Perilaku Pelaksana	3.37	3.87	-0.50	84.25	Sangat Puas
8	Maklumat Pelayanan	3.00	3.83	-0.83	75.00	Puas
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.03	3.54	-0.51	75.72	Puas
Rata-rata Keseluruhan		3.16	3.809	-0.65	78.74	Puas

Sumber : (PT. Surveyor Indonesia, 2016)

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa secara publik, masyarakat yang datang ke UPTSA Pusat merasa puas terhadap pelayanan jasa publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan nilai indeks kepuasan sebesar 78,74. Terdapat tiga jenis atribut pelayanan publik yang memiliki indeks kepuasan diatas rata-rata yaitu persyarataan pelayanan dengan nilai indeks sebesar 79,89; biaya/tarif pelayanan dengan nilai indeks kepuasan sebesar 87,29 serta perilaku pelaksana dengan nilai indeks kepuasan sebesar 84,25. Ketiga atribut tersebut yang menurut responden memiliki pelayanan yang lebih baik dibanding lima jenis pelayanan yang lainnya. Dari ketiga atribut tersebut yang memiliki nilai tertinggi adalah atribut biaya atau tarif pelaksanaan.

5.2 Deskripsi Umum Karakteristik Reponden dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini melibatkan responden yang merupakan pengguna layanan publik online milik pemerintah kota Surabaya. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang sudah pernah menggunakan layanan dari *Surabaya Single Windows* (SSW) untuk seluruh pelayanan perijinan, kependudukan, kesehatan serta pendidikan yang terpusat di UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) Kota Surabaya. Bagi masyarakat yang dapat mengoperasikan layanan publik online / *Surabaya Single Windows* secara mandiri, dapat mengakses layanan online tersebut dimanapun dan kapanpun. Namun bagi masyarakat yang membutuhkan bimbingan saat mengoperasikan SSW, dapat menggunakan loket mandiri yang disediakan oleh pihak UPTSA dan akan didampingi oleh staf pelayanan dalam mengoperasikan sistem SSW.

Loket mandiri merupakan fasilitas yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya berupa komputer PC, jaringan internet dan scanner. Total loket mandiri yang disediakan oleh pihak UPTSA ada 8 (delapan) komputer PC dengan 1 komputer yang diperuntukkan untuk survey kepuasan masyarakat serta saran dari masyarakat. Dari total delapan computer PC, dibagi menjadi dua peruntukan utama yaitu:

1. Loker mandiri yang diperuntukkan bagi kepengurusan ijin perdagangan misalnya saja SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan) dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan)
2. Loker mandiri yang diperuntukkan bagi kepengurusan terkait pendidikan misalnya saja perijinan pendirian sekolah atau lembaga belajar.

Secara umum, kedua loket mandiri tersebut tidak benar-benar terpisah, namun bersifat fleksibel. Sehingga misal pada jam tertentu terdapat peningkatan jumlah pemohon untuk SIUP dan TDP, maka pemohon / masyarakat tersebut memungkinkan untuk menggunakan loket yang pada mulanya diperuntukkan bagi kepengurusan pendidikan, begitu juga sebaliknya. Dari kedua tipe loket mandiri tersebut juga tidak terbatas oleh kedua perijinan itu saja, namun juga juga terkait dengan administrasi perijinan yang lain seperti perijinan terkait kesehatan, pendirian bangunan, pariwisata, perpustakaan dan lain-lain.

Dari 261 layanan perijinan yang ditawarkan, pemohon yang paling banyak memanfaatkan loket mandiri adalah pemohon untuk kepengurusan ijin usaha perdagangan (SIUP dan TDP). Sehingga mayoritas responden yang ada penelitian ini adalah masyarakat yang mengajukan perijinan SIUP dan / atau TDP. Informasi detail terkait keseluruhan responden digambarkan pada statistika deskriptif berikut ini. Dari deskripsi umum terkait layanan publik online yang disediakan oleh pihak pemerintah kota Surabaya, total responden yang didapatkan pada penelitian ini adalah 74 responden.

Dalam proses pengambilan data, ada kendala yang dihadapi oleh penulis. Selain keterbatasan sumber daya (tenaga, waktu dan biaya), adapula kendala teknis yang dihadapi penulis yang berasal dari pihak UPTSA sebagai pihak operasional pelayanan dan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pihak penyedia layanan SSW. Dalam kurun waktu satu bulan (15 Mei 2017 – 19 Juni 2017) pengambilan data, penulis mencatat ada 5 (lima) kali terjadi permasalahan jaringan internet yaitu pada tanggal 1) 18 Mei 2017 Pukul 10.00 yang disebabkan adanya pengecekan server dari pihak dinkominfo terkait malware ransomware, 2) 26 Mei 2017 Pukul 11.00 3) 8 Juni 2017 4) 9 Juni 2017 dan 5) 19 Juni 2017. Salah satu upaya pemberitahuan pemerintah kepada masyarakat adalah melalui sosial media seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.3. Pemberitahuan tersebut merupakan salah satu

upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya supaya masyarakat tidak merasa kecewa ketika sudah sampai di UPTSA ternyata layanan online tidak dapat digunakan. Selain via sosial media, pengumuman terkait adanya kerusakan / perbaikan jaringan juga biasa diumumkan secara langsung melalui pengeras suara di UPTSA. Karena pengumuman menggunakan pengeras suara bersifat mendadak, sehingga terkadang ditengah-tengah masyarakat / pemohon sedang mengakses SSW, tiba-tiba website tersebut tidak bisa diakses. Secara tidak langsung, kendala teknis tersebut dapat mengurangi jumlah masyarakat / pemohon layanan perijinan pada waktu-waktu tersebut. Pemberitahuan untuk pemeliharaan server seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.3 memang berada di jam libur pelayanan, namun dampak yang didapatkan dari pemeliharaan tersebut dirasakan sebelum dan sesudah pemeliharaan server tersebut berlangsung. Misalnya meskipun website SSW dapat diakses, namun pada saat diakses ternyata lambat. Sehingga pelayanan pra dan pasca perbaikan tidak terlalu maksimal.

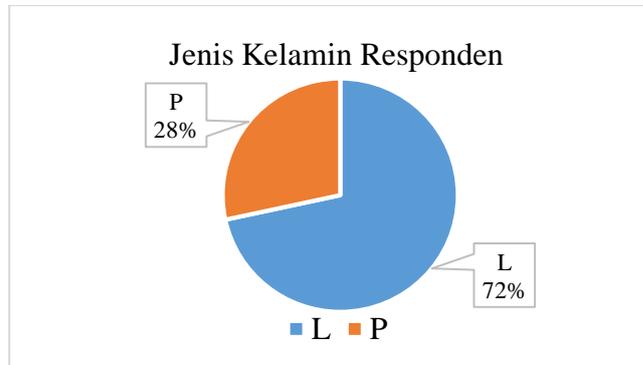


Gambar 5.3 Pengumuman Terkait Perbaikan Server Pada Layanan Online Kota Surabaya

Sumber : (Facebook Humas Surabaya)

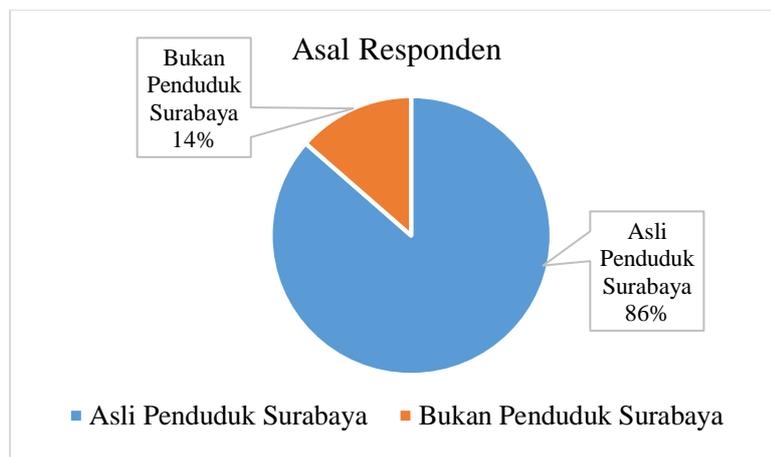
Berikut ini terdapat delapan diagram terkait informasi responden mengenai jenis kelamin, asal responden, tempat tinggal responden di Surabaya, usia,

pendidikan, pekerjaan, frekuensi penggunaan serta menu layanan online yang pernah digunakan.



Grafik 5.2 Diagram Jenis Kelamin Responden

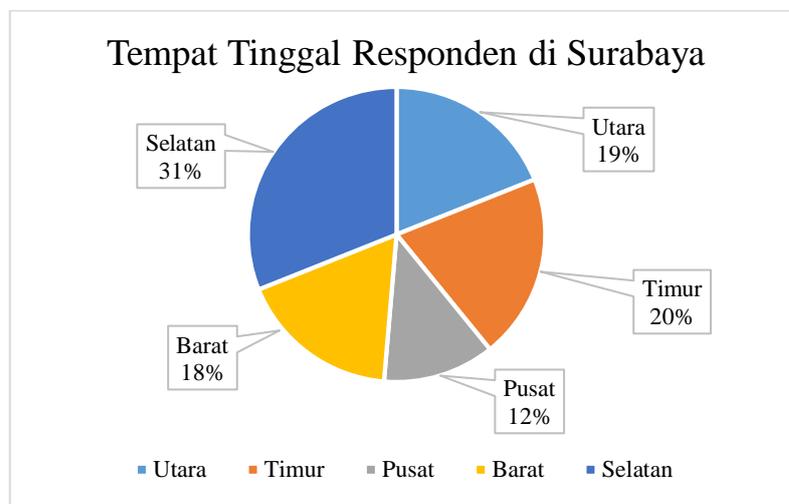
Berdasarkan Grafik 5.2, mayoritas responden adalah warga Surabaya yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 72% atau sebesar 53 orang dan perempuan sebesar 28% atau sebesar 21 orang. Sedangkan pengguna tersebut tidak hanya terbatas bagi responden yang berasal dari Surabaya, namun juga ternyata penduduk pendatang dari luar kota yang bekerja di Kota Surabaya. Hal tersebut dapat dilihat pada Grafik 5.3 dimana sebanyak 86% atau sebesar 64 orang responden berasal dari kota Surabaya dan 14% atau sebesar 10 orang responden berasal dari luar kota Surabaya.



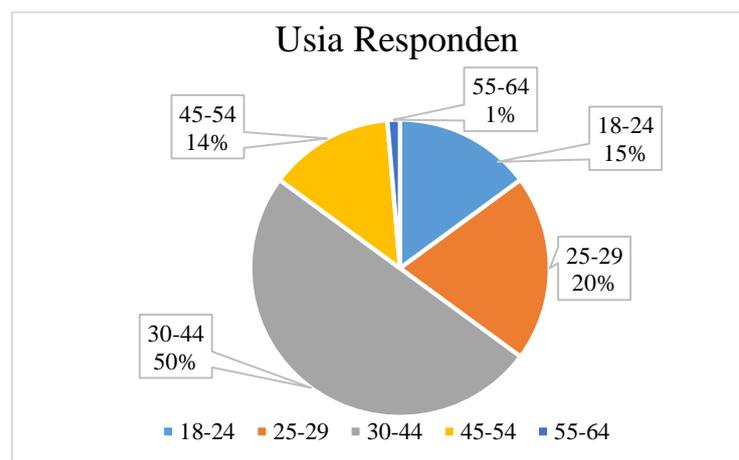
Grafik 5.3 Diagram Tempat Asal Responden

Berdasarkan Grafik 5.4, 74 orang responden berasal dari berbagai wilayah yang ada di Surabaya. Karena memang kantor UPTSA Pusat berada di lokasi yang strategis yaitu di Gedung Siola / Museum Surabaya, Jalan Tunjungan. Keberadaan UPTSA Pusat dinilai lebih strategis dan lebih dapat dijangkau oleh seluruh

masyarakat Surabaya dibandingkan dengan UPTSA Timur yang notabene lebih jauh jika diakses oleh masyarakat yang tinggal di Surabaya Barat. Sebanyak 31% atau 23 orang berasal dari wilayah Surabaya Selatan yang memang memiliki wilayah yang lebih luas dibandingkan wilayah-wilayah Surabaya yang lainnya. Selebihnya berasal dari Surabaya Timur sebesar 20% atau 15 orang; Surabaya Utara sebesar 19% atau 14 orang; Surabaya Barat sebesar 18% atau 13 orang dan Surabaya Pusat sebesar 12% atau 9 orang.

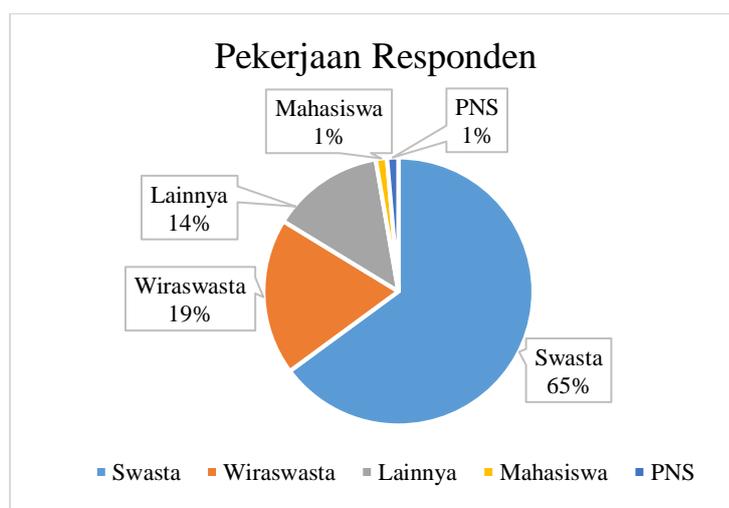


Grafik 5.4 Diagram Tempat Tinggal Responden di Surabaya



Grafik 5.5 Diagram Usia Responden

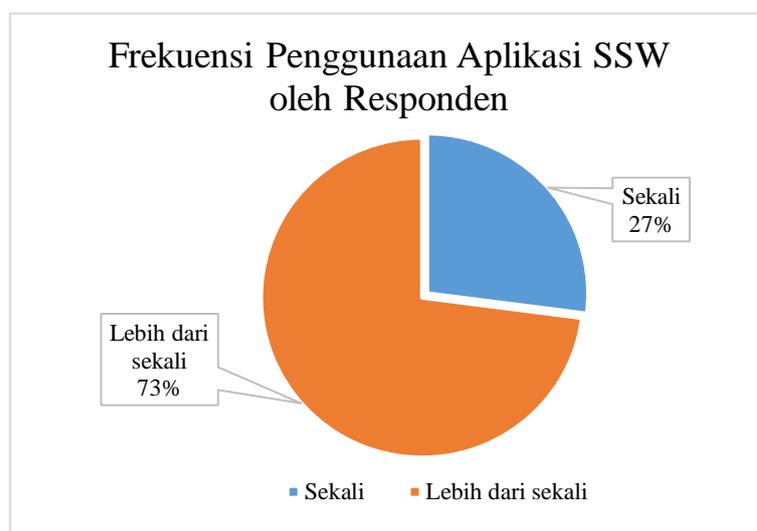
Berdasarkan Grafik 5.5, sebanyak 50% orang atau 37 orang responden berusia produktif yaitu pada rentang umur 30-44 tahun. Kemudian dilanjut usia 25-29 tahun berjumlah 20% atau 15 orang ; 18-24 tahun berjumlah 15% atau 11 orang ; 45-54 tahun berjumlah 14% atau 10 orang serta berusia 55-64 tahun berjumlah 1% atau 1 orang. Jika Grafik 5.5 dikaitkan pada Grafik 5.6, terdapat titik temu terkait usia produktif dengan pekerjaan responden. Karena sebanyak 85% atau 63 orang responden memiliki pekerjaan sebagai Swasta, Wiraswasta dan PNS.



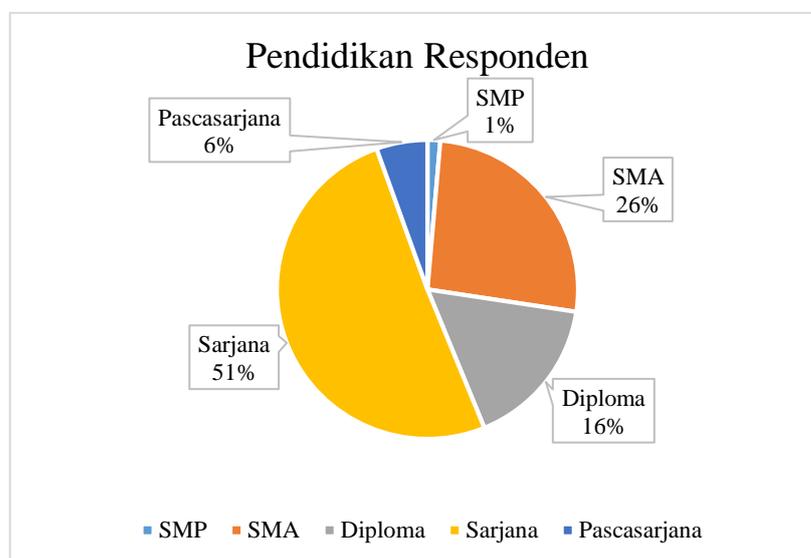
Grafik 5.6 Diagram Pekerjaan Responden

Jika dilihat pada Grafik 5.6, pekerjaan responden sebanyak 65% atau 48 orang merupakan pegawai swasta ; 19% atau 14 orang merupakan wiraswasta ; lainnya 14% atau 10 orang ; mahasiswa 1% atau 1 orang dan PNS 1% atau 1 orang. Pekerjaan lain-lain mencakup Guru TK, Pegawai BUMN, Ibu rumah tangga dan para pencari kerja. Banyak dari responden yang berkerja sebagai karyawan swasta dan wiraswasta tersebut yang mengurus ijin usaha tempat mereka bekerja. Sehingga biasanya mereka membawa KTP pimpinan perusahaan. Selain itu, adapula responden yang bekerja di bidang notaris. Sehingga tugas mereka adalah mengurus perijinan atau administrasi dari klien mereka. Tidak heran jika biasanya karyawan swasta yang bekerja di bidang notaris memiliki frekuensi penggunaan layanan online lebih sering. Karena memang frekuensi penggunaan tersebut berkaitan dengan pekerjaan mereka. Hal tersebut tentu berbeda dengan mereka yang bekerja di bidang lain (non-IT) dan baru pertama kali menggunakan sistem SSW. Frekuensi penggunaan sistem SSW oleh responden dapat dilihat pada Grafik 5.7.

Berdasarkan Grafik 5.7, terdapat 73% atau 54 orang sudah pernah mengakses layanan SSW lebih dari sekali dan 27% atau 20 orang baru pertama kali menggunakan layanan SSW. Frekuensi penggunaan dapat dipengaruhi oleh latar belakang responden, misalnya saja karena tuntutan jenis pekerjaan tertentu yang sudah dijelaskan pada paragraf diatas.



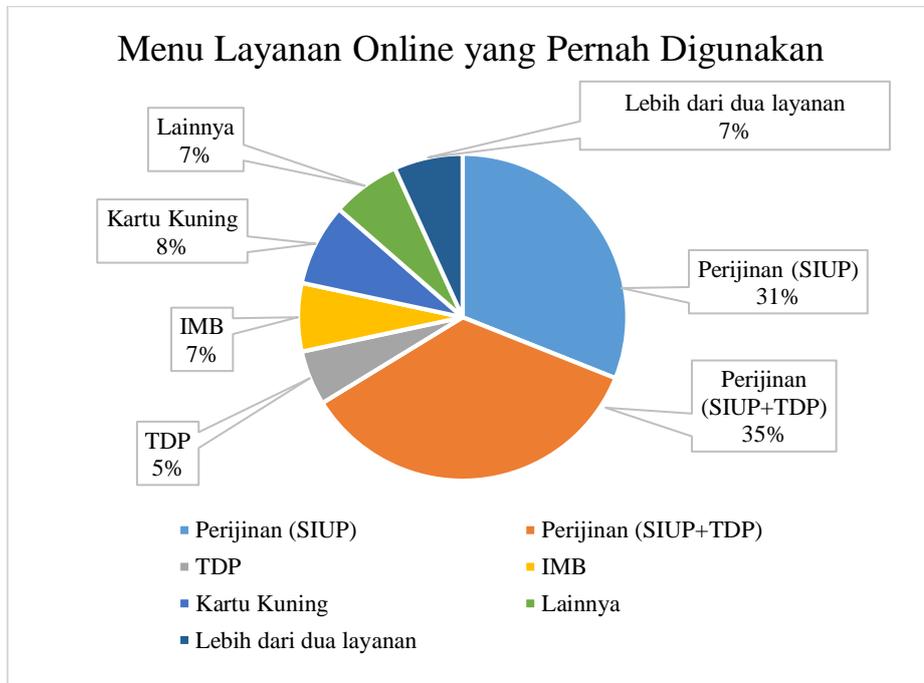
Grafik 5.7 Diagram Frekuensi Penggunaan Layanan Online Oleh Responden



Grafik 5.8 Diagram Latar Belakang Pendidikan Responden

Sedangkan latar belakang pendidikan yang ditunjukkan pada Grafik 5.8 dari responden juga beragam. Terdapat 50% atau 37 orang responden memiliki latar belakang pendidikan tingkat sarjana. Kemudian dilanjut dengan 26% atau 19 orang berpendidikan SMA ; sebanyak 16% atau 12 orang berpendidikan diploma;

sebanyak 6% atau 4 orang berpendidikan pascasarjana dan 1% atau 1 orang berpendidikan SMP.



Grafik 5.9 Diagram Menu Layanan Online yang Pernah Digunakan

Sedangkan berdasarkan Grafik 5.9, menu pelayanan yang paling banyak digunakan oleh responden adalah untuk kepengurusan ijin usaha perdagangan atau SIUP. Jika ditotal ada 49 orang yang mengurus SIUP, namun jumlah tersebut terbagi menjadi dua yaitu kepengurusan SIUP saja dan gabungan antara SIUP dan TDP. Karena pada alur kepengurusan ijin usaha perdagangan, pemohon wajib mengurus SIUP terlebih dahulu dan kemudian dilanjutkan untuk mengurus TDP. Selebihnya, perijinan yang digunakan cukup merata diantaranya ada IMB, Kartu Kuning / Tanda Pencari Kerja (TPK), Lainnya itu mencakup layanan Pendidikan dan Kesehatan. Sedangkan untuk lebih dari dua layanan merupakan responden yang sudah pernah melakukan kepengurusan SIUP, TDP, IMB dll. Detail yang ditunjukkan oleh Grafik 5.9 tersebut adalah 35% atau 26 mengurus SIUP dan TDP ; 31% atau 23 orang mengurus SIP ; 8% atau 6 orang mengurus kartu kuning / Tanda Pencari Kerja ; 7% atau 5 orang mengurus IMB ; 7% atau 5 orang mengurus lainnya ; 7% atau 5 orang mengurus lebih dari dua layanan ; serta 5% atau 4 orang

mengurus TDP. Hasil survey tersebut ternyata juga didukung oleh pernyataan dari pimpinan UPTSA Surabaya pusat yang menyebutkan bahwa :

“Pada awalnya dicampur, namun ternyata kebanyakan yang melakukan perijinan secara mandiri adalah SIUP TDP. Sehingga pemohon untuk dinas Pendidikan yang pada waktu itu juga menyediakan layanan online mandiri dan tidak kebagian computer pada loket mandiri Karena berhubung lokasi dan sarana terbatas. Sehingga bagaimana pihak UPTSA mampu menyesuaikan yang ada di kondisi lapangan supaya nampak bagus dan nyaman”

Mayoritas pemohon yang datang ke kantor UPTSA merupakan pemohon yang mengakses perijinan untuk SIUP-TDP dan disusul dengan layanan online dari Dinas Pendidikan, sehingga pihak UPTSA membagi dua kelompok fasilitas pelayanan yaitu untuk kepengurusan SIUP-TDP serta Dinas Pendidikan.

Tipe dominan dari para responden pada penelitian ini juga sesuai dengan hasil survey kepuasan masyarakat Surabaya terhadap layanan publik yang tersedia. Misalnya saja untuk dominasi dari para responden yang berjenis kelamin laki-laki dan pekerjaan mereka. Dimana pada survey tersebut menyebutkan bahwa dominasi pengunjung adalah jenis kelamin laki-laki dengan presentase 61,60% dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta sebanyak 50.84% (PT. Surveyor Indonesia, 2016).

5.3 Pengolahan Hasil Survei

Setelah data kuisisioner dikumpulkan dan diolah dengan menggunakan SPSS untuk uji *pilot test*, data tersebut kemudian akan diuji menggunakan metode SEM dengan model yang telah dibuat pada sub bab 3.4 dengan *software* SmartPLS. Adapun nantinya pengolahan data akan melewati beberapa tahapan Analisa dan penghapusan variabel ataupun indikator yang tidak sesuai dengan aturan pengujian model pada aplikasi SmartPLS.

5.3.1 Pilot Test

Untuk menjalankan *pilot test*, penelitian ini menggunakan 30 responden. *Pilot test* kali ini melakukan uji validitas dan uji reliability pada instrumen penelitian menggunakan software SPSS. Keuntungan dilakukan *pilot test* adalah :

1. Memberi peringatan lebih awal tentang adanya kemungkinan penelitian utama akan gagal
2. Menjadi petunjuk kepada peneliti terkait bagian instrument yang mana yang akan gagal dijalankan
3. Memastikan apakah instrumen pertanyaan yang diusulkan atau direncanakan oleh peneliti sudah cukup baik, sederhana, pantas ataukah terlalu rumit

5.3.1.1 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada SPSS adalah dengan memilih menu *scale* dan kemudian pilih *reliability analysis*. Reliabilitas pernyataan dihitung dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dimana semakin dekat koefisien alpha dengan nilai 1, maka item-item pernyataan dalam instrumen dianggap semakin reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* harus lebih tinggi dari 0,7. Namun jika *Cronbach alpha* diantara 0.6 – 0.7, maka tingkat konsistensi masih dapat diterima (Hair et al., 2014).

Tabel 5.2 Uji Reliabilitas Pilot Test

Variabel	Nilai <i>cronbach alpha</i>	Keterangan
Information Quality	0.70	Reliable
System Quality	0.60	Reliable
Service Quality	0.91	Reliable
Quality of Public Service	0.97	Reliable
Effective of Public Organization	0.59	<i>Tidak reliable</i>
Achievement of Desirable Outcomes	0.72	Reliable
Public Value	0.88	Reliable

Sumber : (Data diolah)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 5.2, terdapat enam variabel masuk dalam kategori reliabel dan satu variabel yang masuk dalam kategori tidak reliabel, yaitu variabel *effective of public organization* dengan nilai *Cronbach alpha* sebesar 0.59. Dimana nilai 0.59 berada pada dibawah nilai 0.6 – 0.7 yang merupakan standar nilai *Cronbach alpha*. Variabel *effective of public organization* bisa masuk pada kategori reliabel jika ada indikator yang dihapus seperti yang ditunjukkan pada 5.3. Misalnya saja jika indikator EPO31 dihapus, maka nilai *Cronbach alpha* dapat meningkat menjadi 0.662. Pada Tabel 5.3 tersebut menjelaskan seluruh item pertanyaan pada indikator yang diukur pada uji reliabilitas ini. Jika variabel yang diukur belum mencapai reliabilitas, terdapat pertimbangan penghapusan atau perbaikan item pertanyaan supaya dapat mencapai nilai *Cronbach alpha* yang diinginkan (0.6 – 0.7 atau > 0.7).

Tabel 5.3 Item Total Statistic Pada Uji Reliabilitas

Variabel	Item pertanyaan indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Information Quality	IQ1	40.70	26.493	.312	.693
	IQ2	41.80	19.545	.461	.664
	IQ3	41.13	21.085	.402	.678
	IQ4	40.73	24.133	.391	.675
	IQ5	40.90	21.679	.673	.619
	IQ6	40.83	21.799	.632	.626
	IQ7	41.13	26.809	.094	.734
	IQ8	40.83	25.040	.337	.686
System Quality	SQ1	44.57	20.944	.447	.538
	SQ2	44.57	21.426	.391	.551
	SQ3	44.17	24.695	.128	.607
	SQ4	44.57	23.771	.393	.573
	SQ5	45.63	16.240	.533	.485
	SQ6	46.03	24.516	.031	.641
	SQ7	44.93	21.306	.476	.537
	SQ8	44.73	19.030	.267	.600
	SQ9	46.40	24.248	.133	.609
Service Quality	SVQ1	54.73	44.202	.886	.887
	SVQ2	55.57	50.185	.195	.936

Variabel	Item pertanyaan indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
	SVQ3	55.03	45.413	.801	.892	
	SVQ4	55.17	45.868	.830	.892	
	SVQ5	55.03	44.654	.700	.897	
	SVQ6	55.10	44.783	.710	.896	
	SVQ7	54.77	44.668	.845	.889	
	SVQ8	54.73	44.202	.886	.887	
	SVQ9	55.57	45.702	.468	.916	
	SVQ10	55.10	45.403	.834	.891	
	Quality of Public Service	QPS1	11.67	10.230	.929	.973
		QPS2	11.40	9.007	.954	.952
QPS3		11.33	8.851	.953	.954	
Effective of Public Organization	EPO11	64.13	33.430	.091	.588	
	EPO12	65.00	27.172	.267	.565	
	EPO13	64.13	33.430	.091	.588	
	EPO14	64.37	34.792	-.048	.602	
	EPO15	63.97	33.206	.220	.574	
	EPO21	66.07	25.995	.680	.470	
	EPO22	66.17	27.937	.641	.497	
	EPO23	66.13	27.154	.665	.486	
	EPO24	66.07	27.789	.344	.540	
	EPO25	65.37	30.999	.160	.583	
	EPO26	66.43	30.875	.578	.536	
	EPO31	65.43	34.806	-.127	.662	
	EPO32	64.73	31.789	.067	.610	
Achievement of Desirable Outcomes	ADO11	91.53	50.533	.491	.700	
	ADO12	91.57	51.840	.510	.705	
	ADO13	91.57	51.840	.510	.705	
	ADO14	91.57	51.840	.510	.705	
	ADO15	91.57	51.840	.510	.705	
	ADO21	89.10	51.610	.219	.713	
	ADO22	91.27	47.995	.504	.690	
	ADO23	91.20	46.510	.520	.685	
	ADO24	91.30	48.907	.488	.694	
	ADO31	91.63	48.861	.192	.724	
	ADO32	89.50	51.293	.185	.717	

Variabel	Item pertanyaan indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
	ADO33	89.50	52.534	.091	.725
	ADO34	89.40	51.697	.125	.724
	ADO35	91.70	49.114	.216	.718
	ADO41	90.83	46.626	.517	.685
	ADO42	91.33	51.333	.281	.709
	ADO43	91.33	50.575	.359	.704
	ADO44	91.30	50.493	.308	.706
	ADO51	89.87	48.878	.141	.737
	ADO52	89.97	46.792	.318	.707
Public Value	PV1	45.30	20.976	.789	.858
	PV2	45.37	23.068	.738	.859
	PV3	45.23	24.530	.755	.855
	PV4	44.83	30.006	.580	.878
	PV5	45.00	26.138	.742	.859
	PV6	44.87	31.637	.344	.891
	PV7	45.03	23.757	.880	.841
	PV8	44.87	30.257	.525	.881

Sumber : (data diolah)

Sehingga untuk meningkatkan nilai reliabilitas, item EPO31 akan dihapus dan akan memperbaiki nilai reliabilitas variabel *effective of public organization* menjadi 0.662. Nilai 0.662 masih berada dibatas reliabilitas *Cronbach alpha* yaitu 0.6 – 0.7. Begitu juga untuk meningkatkan nilai reliabilitas dari variabel *system quality*, item SQ6 akan dihapus dan memperbaiki nilai reliabilitas menjadi 0.641. Penjelasan detail mengenai perbaikan nilai reliabilitas pada setiap item pertanyaan pada Tabel 5.5. Sedangkan perbaikan nilai *Cronbach alpha* dapat dilihat pada Tabel 5.4.

Tabel 5.4 Perbaikan Uji Reliabilitas Pilot Test

Variabel	Nilai <i>cronbach alpha</i>	Keterangan
Information Quality	0.70	Reliable
System Quality	0.64	Reliable
Service Quality	0.91	Reliable
Quality of Public Service	0.97	Reliable
Effective of Public Organization	0.66	Reliable

Achievement of Desirable Outcomes	0.72	Reliable
Public Value	0.88	Reliable

Sumber : (Data diolah)

Tabel 5.5 Perbaikan *Item Total Statistics* Pada Uji Reliabilitas

Variabel	Item pertanyaan indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Information Quality	IQ1	40.70	26.493	.312	.693
	IQ2	41.80	19.545	.461	.664
	IQ3	41.13	21.085	.402	.678
	IQ4	40.73	24.133	.391	.675
	IQ5	40.90	21.679	.673	.619
	IQ6	40.83	21.799	.632	.626
	IQ7	41.13	26.809	.094	.734
	IQ8	40.83	25.040	.337	.686
System Quality	SQ1	39.90	19.128	.472	.576
	SQ2	39.90	19.541	.422	.588
	SQ3	39.50	22.259	.226	.634
	SQ4	39.90	22.024	.404	.613
	SQ5	40.97	14.378	.574	.522
	SQ7	40.27	19.857	.454	.585
	SQ8	40.07	17.995	.225	.672
	SQ9	41.73	22.685	.114	.656
Service Quality	SVQ1	54.73	44.202	.886	.887
	SVQ2	55.57	50.185	.195	.936
	SVQ3	55.03	45.413	.801	.892
	SVQ4	55.17	45.868	.830	.892
	SVQ5	55.03	44.654	.700	.897
	SVQ6	55.10	44.783	.710	.896
	SVQ7	54.77	44.668	.845	.889
	SVQ8	54.73	44.202	.886	.887
	SVQ9	55.57	45.702	.468	.916
	SVQ10	55.10	45.403	.834	.891
Quality of Public Service	QPS1	11.67	10.230	.929	.973
	QPS2	11.40	9.007	.954	.952
	QPS3	11.33	8.851	.953	.954

Variabel	Item pertanyaan indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Effective of Public Organization	EPO11	58.90	33.679	.058	.672
	EPO12	59.77	27.564	.241	.670
	EPO13	58.90	33.679	.058	.672
	EPO14	59.13	35.223	-.109	.686
	EPO15	58.73	32.823	.277	.651
	EPO21	60.83	25.730	.703	.566
	EPO22	60.93	27.513	.686	.585
	EPO23	60.90	27.059	.672	.582
	EPO24	60.83	26.557	.434	.615
	EPO25	60.13	29.568	.265	.650
	EPO26	61.20	30.303	.668	.615
	EPO32	59.50	32.052	.047	.699
Achievement of Desirable Outcomes	ADO11	91.53	50.533	.491	.700
	ADO12	91.57	51.840	.510	.705
	ADO13	91.57	51.840	.510	.705
	ADO14	91.57	51.840	.510	.705
	ADO15	91.57	51.840	.510	.705
	ADO21	89.10	51.610	.219	.713
	ADO22	91.27	47.995	.504	.690
	ADO23	91.20	46.510	.520	.685
	ADO24	91.30	48.907	.488	.694
	ADO31	91.63	48.861	.192	.724
	ADO32	89.50	51.293	.185	.717
	ADO33	89.50	52.534	.091	.725
	ADO34	89.40	51.697	.125	.724
	ADO35	91.70	49.114	.216	.718
	ADO41	90.83	46.626	.517	.685
	ADO42	91.33	51.333	.281	.709
	ADO43	91.33	50.575	.359	.704
	ADO44	91.30	50.493	.308	.706
ADO51	89.87	48.878	.141	.737	
ADO52	89.97	46.792	.318	.707	
Public Value	PV1	45.30	20.976	.789	.858
	PV2	45.37	23.068	.738	.859
	PV3	45.23	24.530	.755	.855

Variabel	Item pertanyaan indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
	PV4	44.83	30.006	.580	.878
	PV5	45.00	26.138	.742	.859
	PV6	44.87	31.637	.344	.891
	PV7	45.03	23.757	.880	.841
	PV8	44.87	30.257	.525	.881

5.3.1.1 Uji Validitas

Pengujian validitas pada SPSS adalah dengan melakukan *correlate* dengan metode bivariate. Hasil uji validitas dari pernyataan tersebut dikatakan valid apabila bilangan koefisien korelasi antara nilai suatu indikator dengan total nilai seluruh indikator adalah > 0.3 atau nilai signifikan (*p-value*) < 0.05 . Dengan jumlah responden sebanyak 30 orang, maka nilai df yang sesuai berdasarkan nilai pada r tabel adalah 0.3061. Sehingga r hasil dinilai valid jika r hasil > 0.3061 . Pengujian validitas dilakukan pada semua indikator pada variabel. Jika sebuah indikator memiliki lebih dari satu item pertanyaan, maka nilai indikator tersebut didapatkan dari hasil rata-rata seluruh nilai pertanyaan tersebut.

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Pilot Test

No	Variabel	Indikator	r hasil	Keterangan	No	Variabel	Indikator	r hasil	Keterangan		
1	Informa tion Quality	IQ1	0.426	Valid			SVQ7	0.860	Valid		
		IQ2	0.688	Valid			SVQ8	0.903	Valid		
		IQ3	0.629	Valid			SVQ9	0.608	Valid		
		IQ4	0.548	Valid			SVQ10	0.874	Valid		
				IQ5	0.771	Valid	4	Quality of Public Service	QPS1	0.958	Valid
				IQ6	0.743	Valid			QPS2	0.975	Valid
				IQ7	0.301	Valid			QPS3	0.980	Valid
				IQ8	0.49	Valid					
2		SQ1	0.602	Valid	5	Effective of Public	EPO1	0.457	Valid		
							EPO2	0.495	Valid		

No	Variabel	Indikator	r hasil	Keterangan	No	Variabel	Indikator	r hasil	Keterangan
	System Quality	SQ2	0.557	Valid	6	Organizational	EPO3	0.713	Valid
		SQ3	0.276	Tidak valid		Achievement of Desirable Outcomes	ADO1	0.464	Valid
		SQ4	0.485	Valid			ADO2	0.615	Valid
		SQ5	0.747	Valid			ADO3	0.306	Valid
		SQ6	0.261	Tidak valid		ADO4	0.516	Valid	
		SQ7	0.611	Valid		ADO5	0.712	Valid	
		SQ8	0.572	Valid	Public Value	PV1	0.875	Valid	
		SQ9	0.306	Valid		PV2	0.83	Valid	
		3	Service Quality	SVQ1		0.903	Valid	7	PV3
SVQ2	0.362			Valid	PV4	0.640	Valid		
SVQ3	0.833			Valid	PV5	0.807	Valid		
SVQ4	0.859			Valid	PV6	0.418	Valid		
SVQ5	0.765			Valid	PV7	0.917	Valid		
SVQ6	0.771			Valid	PV8	0.592	Valid		

Sumber: (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.6, sejumlah 46 indikator yang diajukan pada penelitian ini masuk dalam kategori valid sedangkan ada 2 indikator yang tidak valid yaitu indikator SQ3 dan SQ6 yang berada pada variabel system quality. Indikator SQ3 memiliki nilai 0.276 dan indikator SQ6 memiliki nilai 0.261. Padahal harusnya nilai r hasil harus lebih dari 0.3061. Supaya mendapatkan hasil yang valid, maka perlu dilakukan pembaruan pertanyaan atau penghapusan indikator. Sehingga untuk memperbaiki hasil uji validasi, skor indikator terendah (SQ6) tersebut akan dihapus. Penjelasan lebih detail terkait perbaikan nilai variabel *system quality* dapat dilihat pada Tabel 5.7.

Tabel 5.7 Hasil Perbaikan Uji Validasi Pilot Test

No	Variabel	Indikator	r hasil	Keterangan	No	Variabel	Indikator	r hasil	Keterangan
1	Information Quality	IQ1	0.451	Valid			SVQ8	0.903	Valid
		IQ2	0.736	Valid			SVQ9	0.608	Valid
		IQ3	0.614	Valid			SVQ10	0.874	Valid

2	System Quality	IQ4	0.591	Valid	4	Quality of Public Service	QPS1	0.958	Valid
		IQ5	0.8	Valid			QPS2	0.975	Valid
		IQ6	0.786	Valid			QPS3	0.98	Valid
		IQ8	0.407	Valid	5	Effective of Public Organization	EPO1	0.457	Valid
	SQ1	0.654	Valid	EPO2			0.495	Valid	
	SQ2	0.612	Valid	EPO3			0.713	Valid	
	SQ3	0.376	Valid	6			Achievement of Desirable Outcomes	ADO1	0.464
	SQ4	0.521	Valid		ADO2	0.615		Valid	
SQ5	0.774	Valid	ADO3		0.306	Valid			
SQ7	0.651	Valid	ADO4		0.516	Valid			
SQ8	0.534	Valid	ADO5		0.712	Valid			
3	Service Quality	SVQ1	0.903	Valid	7	Public Value	PV1	0.875	Valid
		SVQ2	0.362	Valid			PV2	0.83	Valid
		SVQ3	0.833	Valid			PV3	0.829	Valid
		SVQ4	0.859	Valid			PV4	0.64	Valid
		SVQ5	0.765	Valid			PV5	0.807	Valid
		SVQ6	0.771	Valid			PV6	0.418	Valid
		SVQ7	0.86	Valid			PV7	0.917	Valid
						PV8	0.592	Valid	

Sumber : (Data diolah)

Pada Tabel 5.7 tersebut dapat dilihat bahwa seluruh indikator memiliki hasil yang valid (r hasil > 0.306). Sehingga total indikator yang diajukan pada penelitian ini berjumlah 45 indikator pada 7 variabel.

5.3.2 Pengujian Model Pengukuran Reflektif

Model pengukuran atau *outer model* merupakan pola hubungan antara indikator dengan konstruk. Pengukuran dilakukan dengan cara melakukan pengujian reliabilitas dan validitas menggunakan *multiple criteria*. Pada pengukuran ini juga mempertimbangkan tipe indikator yaitu tipe reflektif atau

formatif. Terdapat tujuh tahap pengukuran yang dilakukan pada sub bab ini yang dibagi menjadi tiga kelompok besar pengukuran yaitu *convergent validity*, *internal consistency* dan *discriminant validity*. Penjelasan mengenai model yang diukur pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.2 (Model Struktural Penelitian).

5.3.2.1 *Convergent Validity (Average Variance Extracted)*

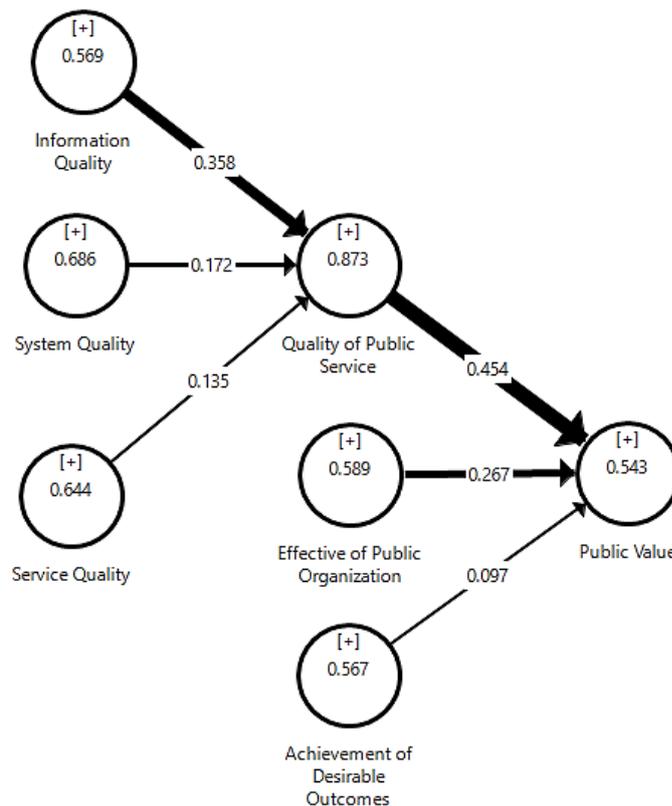
Validitas konvergen tercapai ketika indikator-indikator pada suatu konstruk saling berkorelasi tinggi / positif dan memiliki skor *outer loading* yang cukup (Jogiyanto, 2011). Tingginya nilai *outer loading* pada sebuah konstruk mengindikasikan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki karakteristik pada umumnya (Hair et al., 2014). Validitas ditunjukkan tidak hanya pada skor loading tetapi juga oleh konvergensi seluruh indikator pengukur di suatu konstruk. Susunan validitas konvergen dapat ditentukan dengan menghitung:

- *Outer Loading*

Individual item reliability adalah sejauh mana pengukuran variabel laten yang diukur dengan skala beberapa item yang mencerminkan sebagian besar skor / nilai sebenarnya dari variabel laten terhadap kesalahan. Pengukuran *outer loading* hanya dapat dilakukan pada konstruk reflektif. Pengukuran dilakukan dengan menghitung beban standar dari masing-masing variabel yang memiliki faktor-faktor dengan nilai lebih tinggi dari 0.708. *Rule of thumb* yang diperhatikan pada pengukuran *outer loading* adalah variabel laten harus mampu menjelaskan varians setiap indikator minimal 50%. Alasan mengapa nilai *outer loading* harus diatas 0.708 adalah jika nilai 0.708 dikuadratkan memiliki hasil 0.5 dan itu setara dengan 50%. Namun jika indikator memiliki *outer loading* dengan nilai antara 0.4 hingga 0.7 dapat dipertimbangkan untuk dihapus atau tidak. Nilai tersebut akan lebih baik dihapus jika mampu meningkatkan nilai *composite reliability* dan AVE, namun tidak perlu dihapus jika ternyata indikator tersebut memang memiliki nilai yang lemah karena penghapusan tersebut tidak berdampak pada peningkatan nilai dari nilai *composite reliability* dan AVE. Selain itu, jika ternyata nilai *outer loading* berada di bawah 0.4 maka yang dilakukan adalah harus menghapus indikator tersebut (Hair et al., 2014)

- *Average Variance Extracted (AVE)*

Average Variance Extracted (AVE) digunakan untuk menilai konsistensi internal dari konstruk dengan mengukur jumlah varian yang variabel laten. AVE dapat dianggap sebagai *communality* dari sebuah konstruk. Sehingga semakin besar varian atau keberagaman variabel manifest yang dimiliki oleh konstruk laten, maka semakin besar pula representasi variabel manifest terhadap konstruk latennya. Nilai AVE minimal adalah 0,5 yang menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik. Jika nilai AVE dibawah nilai 0.5 maka dapat disimpulkan bahwa konstruk tersebut memiliki lebih banyak error dibandingkan kemampuannya menjelaskan varians dari sebuah konstruk. Gambaran model pengukuran dengan skor AVE dapat dilihat pada Gambar 5.4.



Gambar 5.4 Model Pengukuran untuk Skor AVE (Uji2)
 Sumber : (data diolah)

Tabel 5.8 Hasil Pengukuran *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	Uji 1	Uji 2	Uji 1	Uji 2
		Outer Loading		AVE	
Information Quality	IQ_1	0.662	0.656	0.322	0.569
	IQ_2	0.556	-		
	IQ_3	0.476	-		
	IQ_4	0.625	0.726		
	IQ_5	0.800	0.821		
	IQ_6	0.759	0.804		
	IQ_7	0.303	-		
	IQ_8	0.468	-		
System Quality	SQ_1	0.882	0.921	0.644	0.686
	SQ_2	0.884	0.928		
	SQ_3	0.689	0.750		
	SQ_4	0.712	0.687		
	SQ_5	0.402	-		
	SQ_6	0.061	-		
	SQ_7	0.374	-		
	SQ_8	0.265	-		
	SQ_9	-0.166	-		
Service Quality	SVQ_1	0.828	0.828	0.327	0.644
	SVQ_2	0.595	0.595		
	SVQ_3	0.879	0.879		
	SVQ_4	0.882	0.882		
	SVQ_5	0.767	0.767		
	SVQ_6	0.737	0.737		
	SVQ_7	0.836	0.836		
	SVQ_8	0.832	0.832		
	SVQ_9	0.748	0.748		
	SVQ_10	0.876	0.876		
Quality of Public Service	QPS_1	0.905	0.904	0.873	0.873
	QPS_2	0.930	0.930		
	QPS_3	0.968	0.968		
Effective of Public Organization	EPO_1	0.972	0.965	0.434	0.589
	EPO_2	0.285	-		
	EPO_3	0.524	0.497		
	ADO_1	0.411	-	0.302	0.567
	ADO_2	0.543	0.470		

Variabel	Indikator	Uji 1	Uji 2	Uji 1	Uji 2
		Outer Loading		AVE	
Achievement of Desirable Outcomes	ADO_3	0.463	-		
	ADO_4	0.466	-		
	ADO_5	0.784	0.956		
Public Value	PV_1	0.666	0.732	0.549	0.543
	PV_2	0.592	0.646		
	PV_3	0.728	0.742		
	PV_4	0.819	0.765		
	PV_5	0.828	0.818		
	PV_6	0.611	0.566		
	PV_7	0.877	0.886		
	PV_8	0.752	0.695		

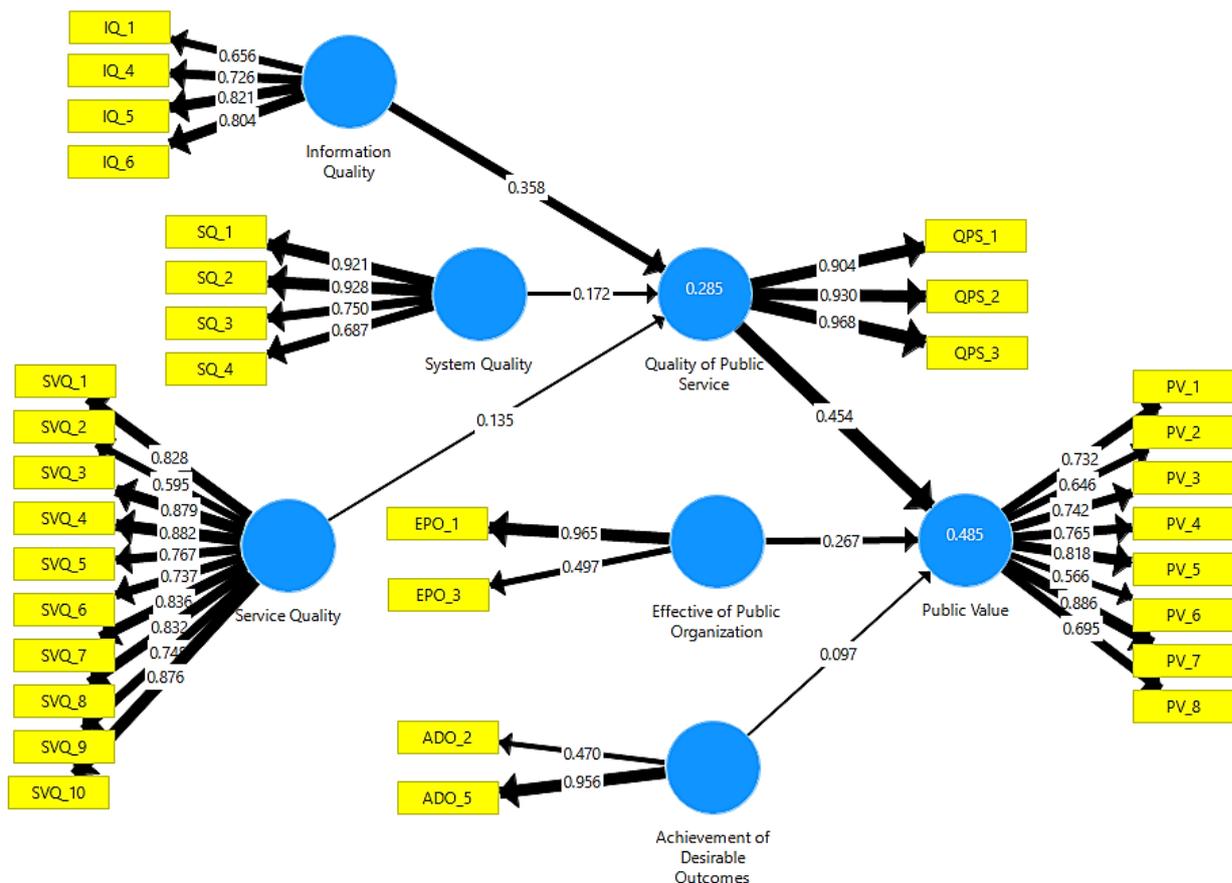
Sumber : (data diolah)

Dari Tabel 5.8 tersebut dapat dilihat bahwa penulis melakukan pengujian sebanyak dua kali dikarenakan pada pengujian pertama masih ditemui indikator yang memiliki nilai *outer loading* yang berada di bawah 0.4. Pada **pengujian pertama**, terdapat enam indikator yang masih memiliki skor dibawah 0.4 yaitu $IQ_7 = 0.303$, $SQ_6 = 0.061$, $SQ_7=0.374$, $SQ_8 = 0.265$, $SQ_9=-0.166$ dan $EPO_2 = 0.285$. Namun pada nyatanya tidak hanya keenam indikator tersebut yang dihapus karena penghapusan keenam indikator tersebut belum sepenuhnya mampu memperbaiki nilai *outer loading* dan juga AVE. Sehingga penulis mencoba menghapus beberapa indikator lain yang memiliki nilai *outer loading* dengan skor antara 0.4 hingga 0.7. Penghapusan indikator pada Tabel 5.6 tersebut ditandai dengan tabel yang diberi tanda strip (-). Dari beberapa penghapusan indikator yang ada, perhitungan pada pengujian kedua mampu meningkatkan nilai AVE dan *composite reliability* yang akan dibahas pada sub bab setelah ini. Dari 46 indikator yang diajukan pada penelitian ini, **pengujian kedua** menyebabkan penghapusan kepada 13 indikator yang belum memenuhi persyaratan yang ada. Sehingga total indikator yang digunakan setelah dilakukan pengujian kedua adalah 33 indikator dengan penjelasan pada Tabel 5.9.

Tabel 5.9 Jumlah Indikator Pada Hasil Pengujian Kedua

Variabel	Jumlah indikator hasil pengujian kedua	Jumlah indikator yang diusulkan pada penelitian ini
<i>Information Quality</i>	4	8
<i>System Quality</i>	4	9
<i>Service Quality</i>	10	10
<i>Quality of Public Service</i>	3	3
<i>Effective of Public Organization</i>	2	3
<i>Achievement of Desirable Outcomes</i>	2	5
<i>Public Value</i>	8	8
Total	33	46

Sumber : (data diolah)



Gambar 5.5 Model Akhir Pengukuran PLS Algorithm

Sumber : (data diolah)

Dari hasil penghapusan 13 indikator pada pengujian kedua tersebut ternyata dapat meningkatkan nilai *outer loading*, AVE dan *composite reliability* menjadi lebih baik. Meskipun tidak semua berada diatas 0.7, namun nilai *outer loading* sudah tidak ada lagi yang dibawah 0.4. Selain memperbaiki nilai *cross loading*, pengujian kedua tersebut juga memperbaiki nilai AVE dimana seluruh nilai AVE berada diatas batas ketentuan ($AVE > 0.5$). Tidak seperti pada pengujian pertama, nilai AVE dari empat variabel (*Information quality, service quality effective of public organization, achievement of desirable outcomes*) berada dibawah 0.5. Tidak hanya itu saja, penghapusan indikator tersebut juga memperbaiki nilai *composite reliability* yang akan dibahas pada sub bab 5.3.2.2. Model pengukuran dengan penghapusan indikator dapat dilihat pada Gambar 5.5.

5.3.2.2 Internal Consistency (Composite Reliability)

Reliability merujuk pada hasil yang konsistensi pada saat pengukuran dengan *output* dan kondisi yang serupa. *Internal consistency reliability* merupakan pengukuran reliabilitas yang digunakan untuk menjustifikasi hasil konsistensi antar item di waktu uji yang sama. Pengujian ini menentukan apakah sebuah item mampu mengukur konstruk dengan nilai yang serupa. *Indicator reliability* dinilai penting karena mampu menunjukkan bagaimana variasi sebuah *item* yang dijelaskan oleh konstruk. *Indicator reliability* dapat juga disebut *communality* antar *item*. *Communality* dapat diartikan sebagai keterkaitan dalam suatu kelompok, dalam hal ini adalah kelompok item pertanyaan. Terdapat dua perhitungan yang digunakan untuk *internal consistency* yaitu menggunakan *Cronbach alpha* atau *composite reliability* (Hair et al., 2014). Namun berdasarkan penelitian milik Heise and Bohrnstedt (1970) menyebutkan bahwa pengukuran *internal consistency* lebih cocok menggunakan *composite reliability* dan bukan lagi *Cronbach alpha*.

- ***Cronbach Alpha (CA)***

Cronbach alpha mengukur nilai reliabilitas berdasarkan keterkaitan antar indikator dalam sebuah variabel. Nilai Cronbach alpha harus lebih tinggi dari 0.7. Kekurangan dari *cronbach alpha* adalah sensitifitasnya terhadap nilai yang cenderung meremehkan reliabilitas nilai *internal consistency*.

- *Composite Reliability (CR)*

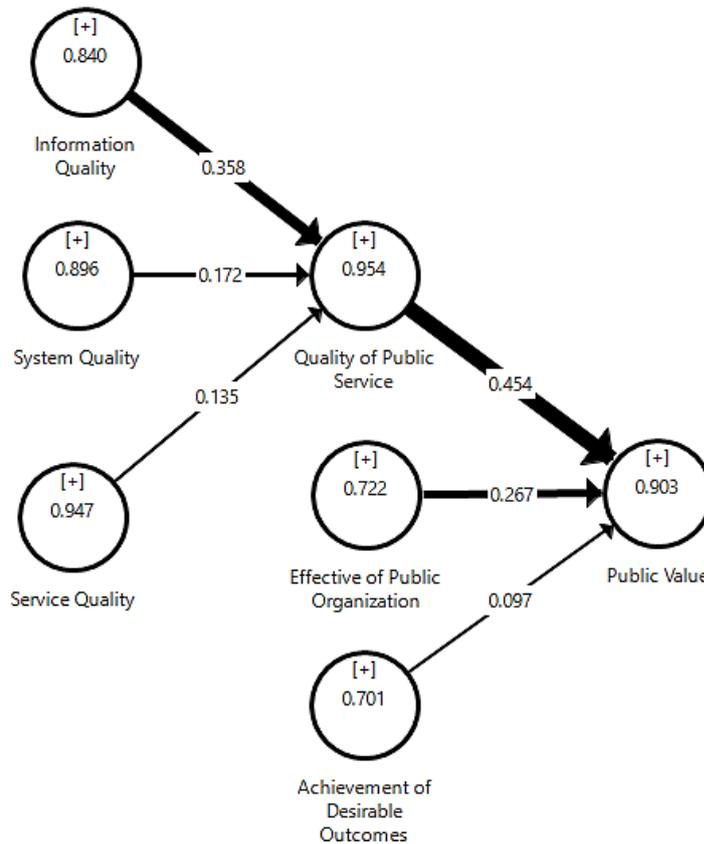
Merupakan pengukuran yang menjadi solusi dari kekurangan *cronbach alpha*. *Composite Reliability* adalah ukuran yang digunakan untuk memeriksa seberapa baik model diukur dengan indikator yang ditetapkan. Nilai *composite reliability* bervariasi dari 0 hingga 1. Secara khusus, *composite reliability* menjelaskan terkait item pertanyaan yang diulang dan memiliki makna serupa. Item pertanyaan yang redundan akan merugikan pada penilaian validitas item (Hair et al., 2014).

Hasil perhitungan dari *internal consistency* dapat dilihat pada Tabel 5.10 yang memiliki tiga pengukuran yang terdiri atas *Cronbach alpha* dan *composite reliability*. Rentang nilai yang digunakan untuk pengukuran *internal consistency* adalah *Cronbach alpha* > 0.7 dan *Composite reliability* > 0.7 (Henseler et al., 2016). Namun berdasarkan buku milik Hair et al. (2014) *composite reliability* yang memiliki nilai 0.6-0.7 maka masuk pada kategori *acceptable*, 0.7-0.9 yang berarti *satisfactory* dan 0.9 atau >0.95 yang berarti *not desirable* karena hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel mengukur fenomena yang sama dan tidak bisa menjadi pengukuran yang valid bagi sebuah konstruk. Sedangkan untuk nilai *cronbach alpha* diantara 0.6 – 0.7 maka tingkat konsistensi masih dapat diterima.

Tabel 5.10 Hasil Perhitungan *Internal Consistency*

Variabel	Uji 1	Uji 2	Uji 1	Uji 2
	Cronbach's Alpha		Composite Reliability	
Information Quality	0.749	0.751	0.820	0.840
System Quality	0.730	0.841	0.815	0.896
Service Quality	0.937	0.937	0.947	0.947
Quality of Public Service	0.927	0.927	0.954	0.954
Effective of Public Organization	0.456	0.402	0.598	0.722
Achievement of Desirable Outcomes	0.504	0.317	0.672	0.701
Public Value	0.879	0.879	0.905	0.903

Sumber : (data diolah)



Gambar 5.6 Model Pengukuran Skor *Composite Reliability*
 Sumber : (data diolah)

Berdasarkan hasil perhitungan yang dijabarkan pada Tabel 5.10, terdapat dua pengujian *internal consistency*. Pengujian dilakukan sebanyak dua kali dikarenakan pada pengujian pertama belum mendapatkan hasil yang memuaskan pada nilai *composite reliability*. Pada **pengujian pertama**, nilai *Cronbach alpha* dan *composite reliability* terendah terdapat pada dua variabel yaitu :

- 1) Variabel *effective of public organization* dengan nilai CA = 0.402 ; CR = 0.722
- 2) Variabel *achievement of desirable outcomes* dengan nilai CA = 0.504 ; CR = 0.672

Dari kedua variabel tersebut, yang masih memungkinkan lolos untuk uji tahap pertama adalah variabel *achievement of desirable outcomes* dimana masih memiliki CR sebesar 0.672 yang masuk pada kategori *acceptable*. Sehingga, untuk perbaikan nilai *internal consistency* pada model yang diajukan, peneliti melakukan pengujian

kedua dengan melakukan penghapusan indikator yang memiliki nilai *outer loading* rendah. Nilai *outer loading* dijelaskan pada Tabel 5.8. Setelah memperbaiki nilai *outer loading* di setiap indikator yang digunakan, peneliti melakukan pengujian kedua yang menghasilkan perbaikan nilai pada *composite reliability*. Perbaikan pada **pengujian kedua** tersebut mencakup :

- 1) Variabel *effective of public organization* dengan nilai CA = 0.402 ; CR = 0.722
- 2) Variabel *achievement of desirable outcomes* dengan nilai CA = 0.317 ; CR = 0.701

Dari penjelasan tersebut disimpulkan bahwa pada pengujian kedua mendapatkan hasil *composite reliability* yang lebih baik dibandingkan pada pengujian pertama dimana seluruh variabel memiliki nilai CR > 0.7. Penjelasan model pengukuran dengan skor *composite reliability* dapat dilihat pada Gambar 5.6.

5.3.2.3 Discriminant validity

Discriminant validity / validitas diskriminan menunjukkan bahwa indikator-indikator pengukur di suatu konstruk akan saling berkorelasi tinggi di konstraknya dan berkorelasi rendah bahkan tidak berkorelasi dengan indikator-indikator di konstruk lain (Jogiyanto, 2011). Mudahnya, pengukuran pada *discriminant validity* akan menunjukkan bagaimana sebuah konstruk memiliki kemampuan yang benar-benar berbeda / unik dibandingkan konstruk yang lain (Hair et al., 2014). Validitas tercapai tidak hanya ketika skor loading memenuhi kriteria tetapi juga diskriminasi korelasi indikator-indikator di suatu konstruk dengan indikator-indikator di konstruk yang lain (Jogiyanto, 2011). Validitas diskriminan dapat diukur menggunakan tiga tipe pengukuran yaitu :

- *Cross loading*

Cross loading disebut juga dengan “*item level discriminant validity*” (Henseler et al., 2015). Pengukuran dilakukan pada setiap indikator yang mengukur sebuah konstruk dan harus memiliki korelasi lebih tinggi pada konstraknya dibandingkan dengan konstruk lain. Dengan kata lain indikator pada masing-

masing konstruk harus lebih besar dibanding indikator-indikator dari konstruk yang lain. Tipe pengukuran menggunakan *cross loading* ini merupakan tipe yang paling banyak digunakan pada *discriminant validity*. Sehingga menurut Hair et al. (2012), *cross loading* dapat digunakan untuk mendukung pengujian *fornell larcker criterion* jika terdapat kesalahan atau kegagalan pada pengujiannya.

Tabel 5.11 Hasil Pengukuran *Cross Loading* (Uji 1)

Indikator	Information Quality	System Quality	Service Quality	Quality of Public Service	Effecti ve of Public Organization	Achieveme nt of Desirable Outcomes	Public Value
IQ_1	0.662	0.571	0.352	0.480	0.470	0.189	0.411
IQ_2	0.556	0.388	0.280	0.275	0.106	0.090	0.223
IQ_3	0.476	0.198	-0.086	0.190	0.191	0.223	0.181
IQ_4	0.625	0.717	0.196	0.381	0.387	0.301	0.562
IQ_5	0.800	0.438	0.111	0.369	0.244	0.245	0.331
IQ_6	0.759	0.422	0.093	0.259	0.107	0.181	0.330
<u>IQ_7</u>	0.303	<u>0.367</u>	0.184	0.104	0.309	0.252	0.128
IQ_8	0.468	0.210	0.116	0.221	0.284	0.230	0.254
SQ_1	0.671	0.882	0.344	0.463	0.482	0.325	0.634
SQ_2	0.622	0.884	0.354	0.452	0.514	0.341	0.618
SQ_3	0.457	0.689	0.318	0.376	0.452	0.224	0.416
SQ_4	0.525	0.712	0.341	0.334	0.438	0.203	0.368
<u>SQ_5</u>	<u>0.497</u>	0.402	0.258	0.215	0.085	0.116	0.205
<u>SQ_6</u>	<u>0.128</u>	0.061	<u>0.153</u>	0.052	<u>0.082</u>	0.024	-0.011
<u>SQ_7</u>	<u>0.381</u>	0.374	0.161	0.161	0.190	0.186	0.169
SQ_8	0.120	0.265	0.129	0.259	0.210	0.118	0.050
<u>SQ_9</u>	<u>-0.002</u>	-0.166	<u>-0.052</u>	-0.168	-0.208	<u>-0.074</u>	<u>-0.165</u>
SVQ_1	0.257	0.310	0.828	0.202	0.294	0.029	0.242
SVQ_2	0.314	0.352	0.595	0.321	0.382	0.207	0.421
SVQ_3	0.157	0.333	0.879	0.249	0.404	0.212	0.231
SVQ_4	0.177	0.313	0.882	0.255	0.418	0.237	0.264
SVQ_5	0.220	0.367	0.767	0.162	0.376	0.072	0.345
SVQ_6	0.338	0.401	0.737	0.276	0.397	0.167	0.446
SVQ_7	0.247	0.337	0.836	0.228	0.366	0.068	0.300
SVQ_8	0.240	0.345	0.832	0.190	0.323	0.086	0.262
SVQ_9	0.152	0.292	0.748	0.172	0.437	0.123	0.275

Indikator	Information Quality	System Quality	Service Quality	Quality of Public Service	Effectiveness of Public Organization	Achievement of Desirable Outcomes	Public Value
SVQ_10	0.170	0.417	0.876	0.273	0.516	0.253	0.335
QPS_1	0.509	0.497	0.361	0.905	0.553	0.479	0.666
QPS_2	0.428	0.413	0.158	0.930	0.436	0.576	0.494
QPS_3	0.523	0.589	0.310	0.968	0.589	0.551	0.608
EPO_1	0.521	0.583	0.480	0.605	0.972	0.533	0.744
EPO_2	-0.027	0.058	0.007	0.008	0.285	<u>0.306</u>	0.051
EPO_3	0.002	0.299	0.315	0.146	0.524	0.258	0.193
ADO_1	-0.019	0.138	0.087	0.058	0.202	0.411	0.098
ADO_2	0.054	0.131	0.064	0.121	0.394	0.543	0.179
ADO_3	0.233	0.210	0.098	0.117	0.342	0.463	0.270
ADO_4	0.141	0.113	0.108	0.116	0.268	0.466	0.152
ADO_5	0.318	0.298	0.162	0.682	0.348	0.784	0.480
PV_1	0.521	0.437	0.227	<u>0.687</u>	0.408	0.553	0.666
PV_2	0.378	0.346	0.170	0.543	0.281	0.311	0.592
PV_3	0.444	0.453	0.184	0.345	0.380	0.432	0.728
PV_4	0.348	0.507	0.388	0.418	0.634	0.365	0.819
PV_5	0.451	0.553	0.386	0.478	0.593	0.268	0.828
PV_6	0.192	0.383	0.343	0.293	0.494	0.227	0.611
PV_7	0.595	0.545	0.299	0.644	0.637	0.532	0.877
PV_8	0.277	0.416	0.358	0.319	0.663	0.340	0.752

Berdasarkan uji 1 *cross loading* pada Tabel 5.11, masih ditemui tujuh indikator yang masih belum menunjukkan keunikan dari masing-masing konstruksinya. Secara detail, delapan indikator tersebut dijelaskan pada Tabel 5.12. Pada tabel tersebut juga akan menjelaskan kemiripan nilai indikator dengan variabel lain selain variabel dari masing-masing indikator tersebut.

Table 5.12 Daftar Nilai Indikator yang Lebih Rendah Dari Variabel Lain

Indikator	Skor Crossloading	Variabel	Skor Crossloading yang lebih tinggi
IQ_7	0.303	System Quality	0.367
		System Quality	0.254

Indikator	Skor Crossloading	Variabel	Skor Crossloading yang lebih tinggi
		Service Quality	0.155
SQ_5	0.402	Information Quality	0.497
SQ_6	0.061	Information Quality	0.128
		Service Quality	0.153
		Effective of Public Organization	0.082
SQ_7	0.374	Information Quality	0.381
SQ_9	-0.166	Information Quality	-0.002
		Service Quality	-0.052
		Achievement of Desirable Outcomes	-0.074
		Public Value	-0.165
EPO_2	0.285	Achievement of Desirable Outcomes	0.306
PV_1	0.666	Quality of Public Service	0.687

Sumber : (data diolah)

Sehingga untuk memperbaiki nilai yang ada pada Tabel 5.12, penulis melakukan uji kedua dengan menghapus 13 indikator seperti yang ada pada Tabel 5.8. Output pengujian kedua mampu memberikan hasil yang lebih baik karena pada pengujian tersebut mampu meminimalisir jumlah indikator yang tidak memiliki keunikan dibanding variabel lain. Total indikator yang memiliki nilai lebih rendah dibanding variabel lain pada pengujian kedua ini berjumlah satu indikator yaitu indikator IQ 4 dengan skor *cross loading* 0.726 yang ternyata masih lebih rendah dari variabel *system quality* dengan skor *cross loading* 0.757. Detail hasil *cross loading* pengujian kedua dapat dilihat pada Tabel 5.13.

Tabel 5.13 Hasil Pengujian *Cross Loading* (Uji 2)

	Information Quality	System Quality	Service Quality	Quality of Public Service	Effective of Public Organization	Achievement of Desirable Outcomes	Public Value
IQ_1	0.656	0.568	0.352	0.479	0.431	0.125	0.409
IQ_4	0.726	<u>0.757</u>	0.196	0.381	0.373	0.331	0.568
IQ_5	0.821	0.407	0.111	0.369	0.307	0.228	0.363
IQ_6	0.804	0.424	0.093	0.259	0.198	0.243	0.359
SQ_1	0.757	0.921	0.344	0.462	0.465	0.294	0.634

	Inform ation Quality	System Quality	Service Quality	Quality of Public Service	Effective of Public Organiz ation	Achieveme nt of Desirable Outcomes	Public Value
SQ_2	0.708	0.928	0.355	0.452	0.503	0.324	0.612
SQ_3	0.496	0.750	0.318	0.376	0.314	0.186	0.394
SQ_4	0.460	0.687	0.341	0.333	0.433	0.089	0.354
SVQ_1	0.213	0.253	0.828	0.201	0.310	0.008	0.244
SVQ_2	0.355	0.356	0.595	0.321	0.395	0.300	0.418
SVQ_3	0.127	0.292	0.879	0.248	0.351	0.166	0.215
SVQ_4	0.145	0.285	0.882	0.255	0.371	0.157	0.247
SVQ_5	0.222	0.309	0.767	0.161	0.303	0.049	0.332
SVQ_6	0.356	0.384	0.737	0.275	0.344	0.176	0.432
SVQ_7	0.209	0.287	0.836	0.227	0.346	0.034	0.295
SVQ_8	0.207	0.313	0.832	0.190	0.316	0.041	0.260
SVQ_9	0.154	0.300	0.748	0.172	0.412	0.032	0.251
SVQ_10	0.158	0.400	0.876	0.272	0.429	0.172	0.307
QPS_1	0.501	0.467	0.361	0.904	0.537	0.552	0.684
QPS_2	0.431	0.349	0.158	0.930	0.465	0.675	0.537
QPS_3	0.525	0.545	0.310	0.968	0.582	0.609	0.635
EPO_1	0.503	0.486	0.414	0.592	0.965	0.457	0.583
EPO_3	0.055	0.310	0.315	0.145	0.497	0.212	0.176
ADO_2	0.049	0.120	0.065	0.121	0.333	0.470	0.173
ADO_5	0.320	0.274	0.162	0.682	0.409	0.956	0.517
PV_1	0.519	0.374	0.227	0.687	0.464	0.655	0.732
PV_2	0.361	0.285	0.170	0.543	0.267	0.294	0.646
PV_3	0.421	0.476	0.184	0.345	0.349	0.406	0.742
PV_4	0.372	0.557	0.388	0.417	0.400	0.257	0.765
PV_5	0.474	0.559	0.386	0.478	0.507	0.300	0.818
PV_6	0.222	0.438	0.343	0.293	0.329	0.162	0.566
PV_7	0.590	0.533	0.299	0.644	0.548	0.510	0.886
PV_8	0.299	0.463	0.358	0.318	0.426	0.235	0.695

Sumber : (data diolah)

- *Fornell-Larcker Criterion*

Jika *cross loading* harus menunjukkan nilai yang lebih tinggi pada masing-masing indikator, maka *fornell-larcker criterion* harus menunjukkan nilai yang lebih tinggi pada masing-masing konstruk dibandingkan dengan konstruk yang lain.

Sehingga, nilai akar AVE dari masing-masing konstruk harus lebih besar dari korelasinya dengan konstruk yang lain (Hair et al., 2014). Penelitian milik Hair et al. (2012) menyebutkan bahwa penilaian *discriminant validity* menggunakan metode *fornell-larcker criterion* pada penelitian bidang marketing digunakan sebesar 72.08%, kemudian *cross-loadings* 7.79%, ataupun keduanya sebesar 26.13%. Henseler et al. (2015) juga menyebutkan keunggulan dari pengukuran *fornell-larcker criterion* dimana hanya terjadi 54 permasalahan dari 500 studi kasus atau hanya sekitar 10.80% kesalahan yang sudah pernah diteliti. Sama seperti pengukuran sebelumnya, pengukuran *Fornell-Larcker Criterion* juga dilakukan pengujian sebanyak dua kali.

Tabel 5.14 Kriteria Fornell Larcker (Uji 1)

	Achievement of Desirable Outcomes	Effective of Public Organization	Information Quality	Public Value	Quality of Public Service	Service Quality	System Quality
Achievement of Desirable Outcomes	0.550						
Effective of Public Organization	<u>0.551</u>	0.659					
Information Quality	0.345	0.460	0.567				
Public Value	0.519	<u>0.707</u>	0.551	0.741			
Quality of Public Service	<u>0.569</u>	0.571	0.526	0.640	0.934		
Service Quality	0.198	0.499	0.293	0.403	0.306	0.802	
System Quality	0.358	0.590	<u>0.738</u>	0.621	0.543	0.441	0.572

Sumber : (data diolah)

Pengujian pertama dapat dilihat pada Tabel 5.14 dimana masih terdapat tiga variabel yang masih memiliki nilai kriteria lebih rendah dibandingkan dengan variabel lain. Untuk penjelasan lebih detail mengenai skor variabel dengan skor kriteria Fornell Larcker lebih rendah dapat dilihat pada Tabel 5.15. Sehingga, untuk

memperbaiki nilai variabel tersebut, maka dilakukan pengujian kedua yang dapat dilihat pada Tabel 5.16

Tabel 5.15 Daftar Variabel dengan Skor Fornell Larcker Lebih Rendah dari Variabel Lain

Variabel yang Diukur	Skor Kriteria Fornell Larcker	Variabel dengan Skor Kriteria Fornell Larcker Lebih Tinggi	Skor Kriteria Fornell Larcker
Information Quality	0.567	System Quality	0.738
Effective of Public Organization	0.659	Public Value	0.707
Achievement of Desirable Outcomes	0.550	Effective of Public Organization	0.551
		Quality of Public Service	0.569

Sumber : (Data diolah)

Berdasarkan pengujian kedua yang dilakukan seperti pada Tabel 5.16, seluruh variabel memiliki skor Fornell Larcker yang lebih tinggi dibandingkan variabel yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel sudah menunjukkan keunikan dibandingkan dengan variabel yang lain. Skor masing-masing variabel dapat dilihat pada angka yang ditebalkan dan kemudian dibandingkan dengan skor variabel lain yang ada di bawahnya

Tabel 5.16 Kriteria Fornell Larcker (Uji 2)

	Achievement of Desirable Outcomes	Effective of Public Organization	Information Quality	Public Value	Quality of Public Service	Service Quality	System Quality
Achievement of Desirable Outcomes	0.753						
Effective of Public Organization	0.468	0.767					
Information Quality	0.302	0.466	0.755				
Public Value	0.516	0.571	0.580	0.737			
Quality of Public Service	0.650	0.570	0.524	0.669	0.934		
Service Quality	0.165	0.456	0.280	0.388	0.306	0.802	
System Quality	0.282	0.520	0.745	0.616	0.494	0.407	0.828

Sumber : (data diolah)

- *Heterotrait – Monotrait (HTMT)*

Heterotrait – Monotrait merupakan pengukuran yang digunakan untuk memperbaiki pengukuran yang dilakukan oleh dua metode sebelumnya. Menurut Henseler et al. (2015), HTMT merupakan solusi dari permasalahan yang ada pada tipe pengujian sebelumnya yaitu *cross loading* dan Fornell Larcker. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa *Fornell-Larcker criterion* dinilai tidak efektif pada kondisi-kondisi tertentu, sehingga masih berpotensi untuk menghasilkan *output* yang kurang baik (Henseler et al., 2014). HTMT diciptakan menggunakan gabungan dari performa *cross loading* dan *fornell larcker criterion* (Henseler et al., 2015).

Tabel 5.17 Hasil Pengujian Heterotrait - Monotrait

	Achievement of Desirable Outcomes	Effective of Public Organization	Information Quality	Public Value	Quality of Public Service	Service Quality	System Quality
Achievement of Desirable Outcomes							
Effective of Public Organization	<u>1.329</u>						
Information Quality	0.551	0.703					
Public Value	0.818	0.811	0.656				
Quality of Public Service	<u>0.969</u>	0.755	0.585	0.692			
Service Quality	0.343	0.735	0.290	0.427	0.301		
System Quality	0.477	0.862	0.881	0.717	0.548	0.454	

Sumber : (data diolah)

Secara teknis, HTMT menyediakan keuntungan dibandingkan metode yang lain, diantaranya adalah HTMT tidak memerlukan analisis faktor untuk mendapatkan pembebanan faktor dan juga tidak membutuhkan perhitungan nilai konstruk. Sehingga hal tersebut memungkinkan jika tidak ada data mentah yang

tersedia namun cukup tersedia korelasi matriknya (Henseler et al., 2015). HTMT merupakan perkiraan korelasi antar konstruk. Perhitungan HTMT dilakukan dengan cara membandingkan *output* skor HTMT dengan ambang batas yang sudah ditentukan. Jika nilai HTMT tersebut lebih tinggi dari ambang batas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat kekurangan pada kriteria *discriminant validity*. Terdapat dua ambang batas yang digunakan pada pengujian HTMT, yaitu HTMT_{.85} dan HTMT_{.90}.

Pada Tabel 5.17 dapat dilihat bahwa terdapat nilai HTMT yang diatas 0.90 pada ambang batas HTMT_{.90} (ditandai dengan angka yang ditebalkan dan diberi garis bawah) dan diatas 0.80 pada ambang batas HTMT_{.85} (ditandai dengan angka yang ditebalkan). Jika nilai HTMT variabel berada diatas ambang batas yang ditentukan, maka terjadi permasalahan diskriminan validitas diantara variabel tersebut. Sehingga dari hasil perhitungan pada Tabel 5.17 dapat disimpulkan terdapat 4 dari 21 korelasi variabel yang memiliki diskriminan validity rendah yaitu :

- 1) Effective of Public Organization dengan Achievement of Desirable Outcomes dengan skor 1.329 (**> HTMT_{.90}**)
- 2) Achievement of Desirable Outcomes dengan Public Value dengan skor 0.969 (**> HTMT_{.90}**)
- 3) System Quality dengan Effective of Public Organization dengan skor 0.862 (**> HTMT_{.85}**)
- 4) System Quality dengan Information Quality dengan skor 0.881 (**> HTMT_{.85}**)

5.3.3 Pengujian Model Struktural

Model struktural atau disebut juga dengan *inner model* merupakan pola hubungan yang terdapat antar konstruk. Model structural yang diusulkan harus berdasarkan dasar teori ataupun pengalaman penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Hal yang perlu diperhatikan pada model structural yang diajukan adalah keberadaan variabel independen yang berada pada kiri panah (eksogen) dan variabel yang berada dependen berada di arah panah (endogen) (Hair et al., 2014). Gambaran model konseptual menggunakan pengujian bootstrapping pada model

structural dapat dilihat pada Gambar 5.7. Pengujian yang dilakukan pada model structural dilakukan dengan lima tahap, yaitu:

5.3.3.1 *Collinearity - Construct Tolerance (VIF)*

Collinearity dapat diartikan sebagai hubungan yang kuat antar indikator maupun konstruk. Pada umumnya *collinearity* terjadi pada hubungan antar dua konstruk. Jika *collinearity* tersebut terjadi pada lebih dari dua konstruk maka disebut dengan *multicollinearity*. Semakin tinggi nilai kolineritas antar konstruk maka dapat diindikasikan terjadi permasalahan pada konstruk karena dapat meningkatkan standar kesalahan dan mengurangi kemampuan untuk menunjukkan estimasi bobot yang jauh dari angka 0. Hal ini dapat terjadi pada pengukuran yang menggunakan data sampel kecil dimana standar error akan semakin besar yang disebabkan oleh sampling error tersebut. Selain itu, nilai kolinearitas yang tinggi dapat menimbulkan kesalahan pada pengukuran bobot.

Tabel 5.18 Hasil Construct Tolerance (VIF)

Variabel	Quality of Public Service	Public Value
Information Quality	2.247	
System Quality	2.484	
Service Quality	1.201	
Quality of Public Service		2.053
Effective of Public Organization		1.519
Achievement of Desirable Outcomes		1.773
Public Value		

Sumber : (data diolah)

VIF atau *Variance Inflation Factor* didefinisikan sebagai ukuran timbal balik toleransi antar konstruk. Untuk mengukur kolineritas, maka perlu dilakukan pengukuran nilai toleransi. Toleransi merujuk pada jumlah varians dari sebuah konstruk yang tidak dijelaskan oleh konstruk lain. Sehingga nilai toleransi yang digunakan pada VIF adalah <0.2 dan / atau > 5 yang mengindikasikan adanya permasalahan pada kolinearitas. Maka yang bisa dilakukan ntuk memecahkan permasalahan tersebut ada 3 opsi yaitu (Hair et al., 2014) :

- 1) Menghapus konstruk yang memiliki nilai VIF rendah
- 2) Merubah structural model dengan tipe *high order construct*
- 3) Mengkombinasikan konstruk menjadi konstruk gabungan dengan mempertimbangkan nilai rata-rata, nilai bobot rata-rata dan nilai dari masing-masing faktor di indikator tersebut.

Berdasarkan hasil pengukuran *construct tolerance* menggunakan VIF pada Tabel 5.18 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki skor dibawah 5 ($VIF < 5$) yang berarti hubungan antar konstruk yang diajukan pada model structural ini memiliki kolinearitas rendah. Skor terendah (1.201) yang terdapat pada hubungan variabel *Service Quality* dan *Quality of Public Service*. Sedangkan skor tertinggi (2.484) terdapat pada hubungan *System Quality* dan *Quality of Public Service*.

5.3.3.2 Estimate for Path Coefficients

Path Coefficients merupakan nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan / pengaruh antar konstruk laten. Pada *path coefficient* ini juga membuktikan hipotesis relasi antar variabel yang sudah didefinisikan sebelumnya. Standar nilai yang diterapkan untuk pengukuran *path coefficient* berada pada rentang nilai -1 dan +1. *Path coefficient* memiliki nilai tinggi jika semakin dekat dengan +1 atau -1. Namun hal tersebut tidak berlaku jika hasil pengukuran mendekati 0 atau dapat diartikan nilai *path coefficient* semakin rendah jika mendekati angka 0 (Hair et al., 2014).

Proses pengukuran *path coefficient* dilakukan dengan menggunakan bootstrapping yang memiliki jumlah sampel mencapai 5000. *Critical value* untuk two-tailed test adalah 1.65 (*significance level* = 10%), 1.96 (*significance level* = 5%) dan 2.57 (*significance level* = 1%). Untuk menilai signifikansi *path coefficient*, maka dapat dilihat dari nilai t-test (*critical ratio*) pada proses bootstrapping (*resampling method*). Jika nilai t-statistic $\geq 1,96$ maka dapat dikatakan memiliki hubungan yang signifikan (Hair et al., 2014). Sedangkan P-Values dapat diartikan sebagai ukuran probabilitas kekuatan dari bukti untuk menolak atau menerima hipotesis null (H_0). Semakin kecil P-Values maka semakin kuat bukti tersebut untuk menolak hipotesis null. P-Values dengan kategori small (P-Values ≤ 0.05) yang mengindikasikan kuat untuk melawan hipotesis null ; sedangkan masuk

kategori large ($P\text{-values} > 0.05$) mengindikasikan lemah dalam melawan hipotesis null.

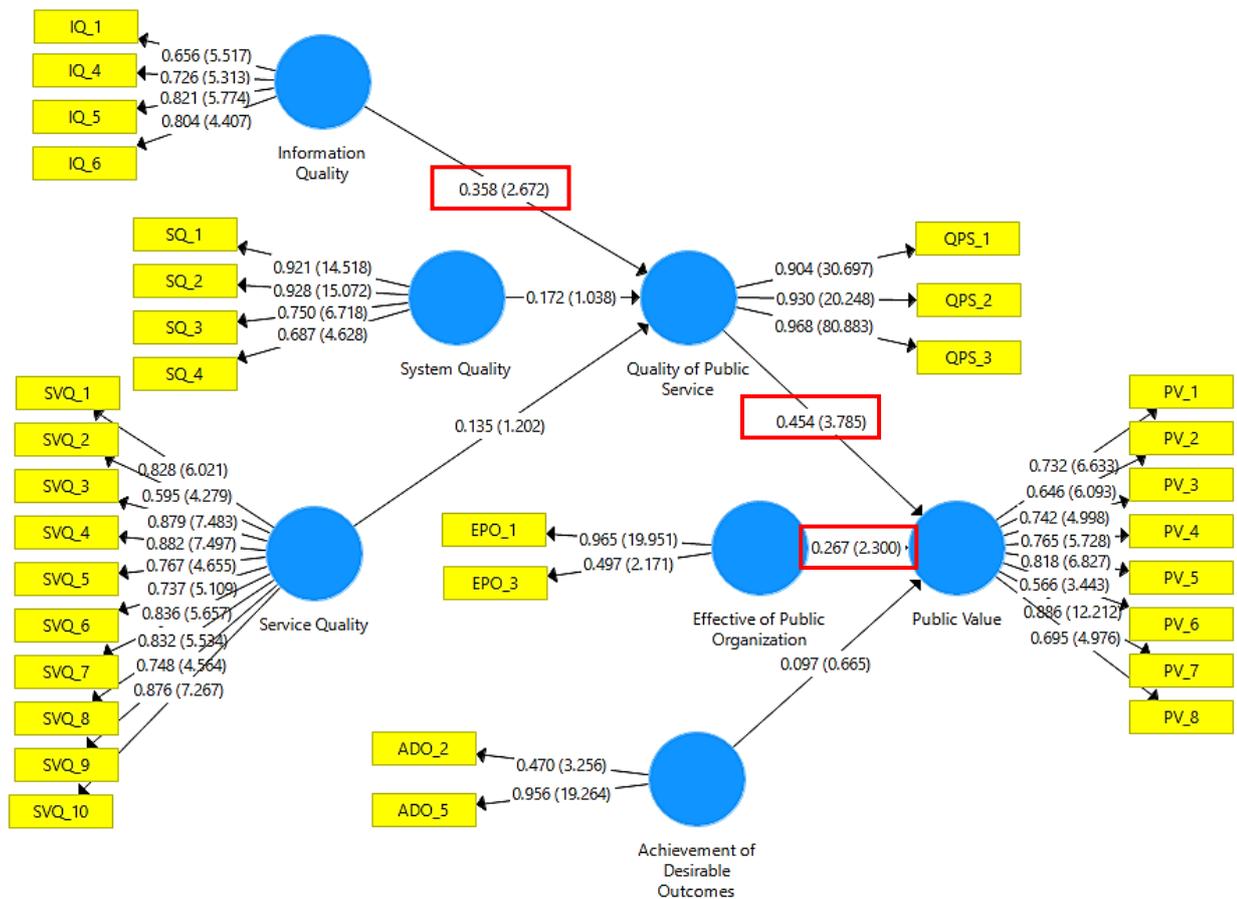
Tabel 5.19 Hasil Pengukuran Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Information Quality -> Quality of Public Service	0.358	0.382	0.134	2.672	0.008
System Quality -> Quality of Public Service	0.172	0.159	0.166	1.038	0.299
Service Quality -> Quality of Public Service	0.135	0.157	0.112	1.202	0.229
Quality of Public Service -> Public Value	0.454	0.469	0.120	3.785	0.000
Effective of Public Organization -> Public Value	0.267	0.262	0.116	2.300	0.021
Achievement of Desirable Outcomes -> Public Value	0.097	0.100	0.145	0.665	0.506

Sumber : (data diolah)

Pengukuran *path coefficient* dapat dilihat pada Gambar 5.7 dengan detail pada Tabel 5.19, dimana dari hasil tersebut tersebut dijelaskan bahwa terdapat tiga hubungan variabel yang masuk pada kategori signifikan. Berikut adalah urutan hubungan antar variabel yang memiliki skor *path coefficient* dari nilai tertinggi hingga terendah yaitu :

- 1) Quality of Public Service -> Public Value dengan t-statistics sebesar 3.785 (t-statistic > 1.96) ; *original sample* sebesar 0.454 ; P-Values sebesar 0.000.
- 2) Information Quality -> Quality of Public Service dengan t-statistics sebesar 2.672 (t-statistic > 1.96) ; *original sample* sebesar 0.358 ; P-Values sebesar 0.008.
- 3) Effective of Public Organization -> Public Value t-statistics sebesar 2.300 (t-statistic > 1.96) ; *original sample* sebesar 0.267 ; P-Values sebesar 0.021.



Gambar 5.7 Pengukuran Model Struktural dengan Bootstrapping
 Sumber : (data diolah)

Hasil tersebut juga didukung pada hasil *total effect* yang ada pada Tabel 5.21. *Total effect* merupakan hasil penjumlahan dari *direct effect* dan *indirect effect* (Tabel 5.20). Pada Tabel 5.20 tersebut dapat dilihat bahwa *indirect effect* tertinggi memiliki t-statistic sebesar 2.135 dan P-Values sebesar 0.033 yang terdapat pada relasi variabel Information Quality terhadap Public Value. Selanjutnya disusul dengan skor *indirect effect* antara *service quality* dan *public value* dengan skor 1.067 kemudian *system quality* dengan *public value* dengan skor 0.903.

Tabel 5.20 Hasil Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Achievement of Desirable Outcomes -> Public Value					
Effective of Public Organization -> Public Value					
Information Quality -> Public Value	0.163	0.177	0.076	2.135	0.033
Information Quality -> Quality of Public Service					
Quality of Public Service -> Public Value					
Service Quality -> Public Value	0.061	0.075	0.058	1.067	0.286
Service Quality -> Quality of Public Service					
System Quality -> Public Value	0.078	0.079	0.087	0.903	0.367
System Quality -> Quality of Public Service					

Sumber : (data diolah)

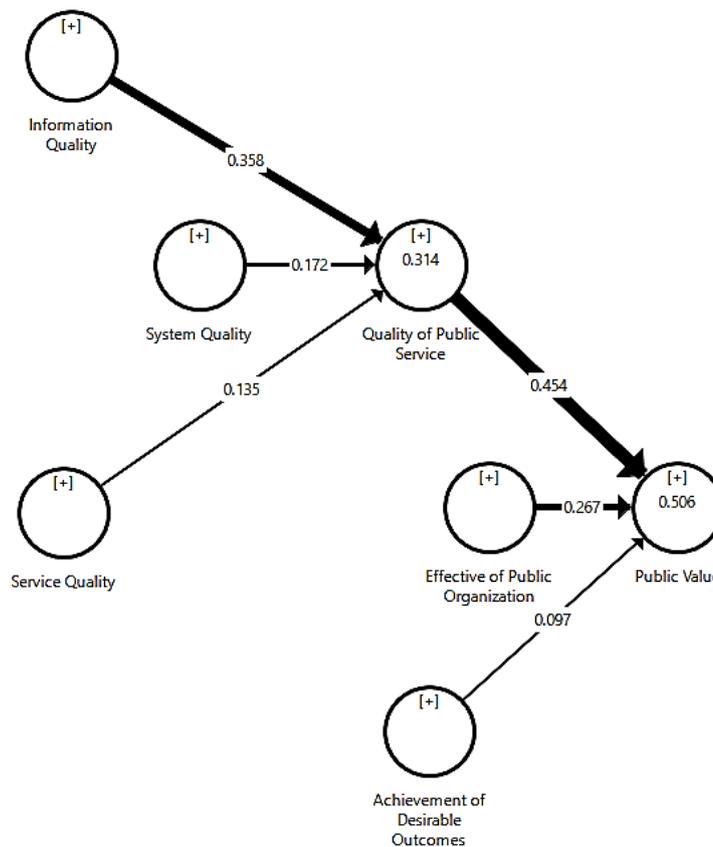
Tabel 5.21 Hasil Total Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Information Quality -> Public Value	0.163	0.177	0.076	2.135	0.033
Information Quality -> Quality of Public Service	0.358	0.382	0.134	2.681	0.007
System Quality -> Public Value	0.078	0.079	0.087	0.903	0.367
System Quality -> Quality of Public Service	0.172	0.159	0.166	1.039	0.299
Service Quality -> Public Value	0.061	0.075	0.058	1.067	0.286
Service Quality -> Quality of Public Service	0.135	0.159	0.111	1.220	0.223
Quality of Public Service -> Public Value	0.454	0.469	0.120	3.785	0.000
Effective of Public Organization -> Public Value	0.267	0.262	0.116	2.303	0.021
Achievement of Desirable Outcomes -> Public Value	0.097	0.100	0.145	0.665	0.506

Sumber : (data diolah)

5.3.3.3 Coefficient Determination (R^2)

Nilai R Square merupakan koefisien determinasi yang menjelaskan varians konstruk endogen pada model struktural. Rentang nilai yang dimiliki oleh R^2 adalah dari 0 hingga 1. Sehingga semakin tinggi nilai R Square maka semakin baik pula sebuah konstruk endogen dapat dijelaskan oleh sebuah konstruk eksogen. Tidak mudah untuk membuat *rule of thumb* pada R^2 karena R^2 yang diterima tergantung pada kompleksitas model dan juga disiplin penelitian yang dilakukan. Namun untuk riset pada kalangan akademis, *rule of thumb* R^2 yang biasanya digunakan sebesar 0.75 (substansial), 0.50 (moderat) dan 0.25 (lemah) (Hair et al., 2014). Biasanya, semakin banyak arah panah yang menunjuk pada sebuah konstruk endogen, maka akan meningkatkan nilai R^2 tersebut. Untuk menghindari adanya model yang terlalu kompleks karena asumsi tersebut, maka dibuatlah pengukuran R^2 *adjusted*.



Gambar 5.8 Model Struktural dengan Skor R Square
Sumber : (Data diolah)

Tabel 5.22 Hasil Perhitungan Coefficient Determination (R^2)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Public Value	0.506	0.549	0.088	5.779	0.000
Quality of Public Service	0.314	0.374	0.105	2.990	0.003

Sumber : (data diolah)

Penjelasan terkait R^2 dapat dilihat pada Gambar 5.8 dan Tabel 5.22, sedangkan R^2 adjusted dapat dilihat pada Tabel 5.23. Pada kedua tabel tersebut dijelaskan dua variabel endogen yang digunakan pada penelitian ini yaitu *public value* dan *quality of public service*. Variabel *public value* memiliki R^2 sebesar 0.506 yang berarti masuk pada kategori moderat sedangkan variabel *quality of public service* memiliki R^2 sebesar 0.314 yang juga masuk pada kategori moderat. Hasil perhitungan R^2 adjusted pada Tabel 5.22 memberikan hasil berbeda namun tidak terlalu signifikan dibandingkan pada pengukuran R^2 . Kedua variabel juga masih masuk pada kategori moderat. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model struktural yang diajukan tidak terlalu kompleks sehingga tidak berbeda jauh dari hasil pengukuran awal pada R^2 .

Tabel 5.23 Hasil Perhitungan Coefficient Determination (R^2 adjusted)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Public Value	0.485	0.530	0.091	5.310	0.000
Quality of Public Service	0.285	0.347	0.110	2.599	0.009

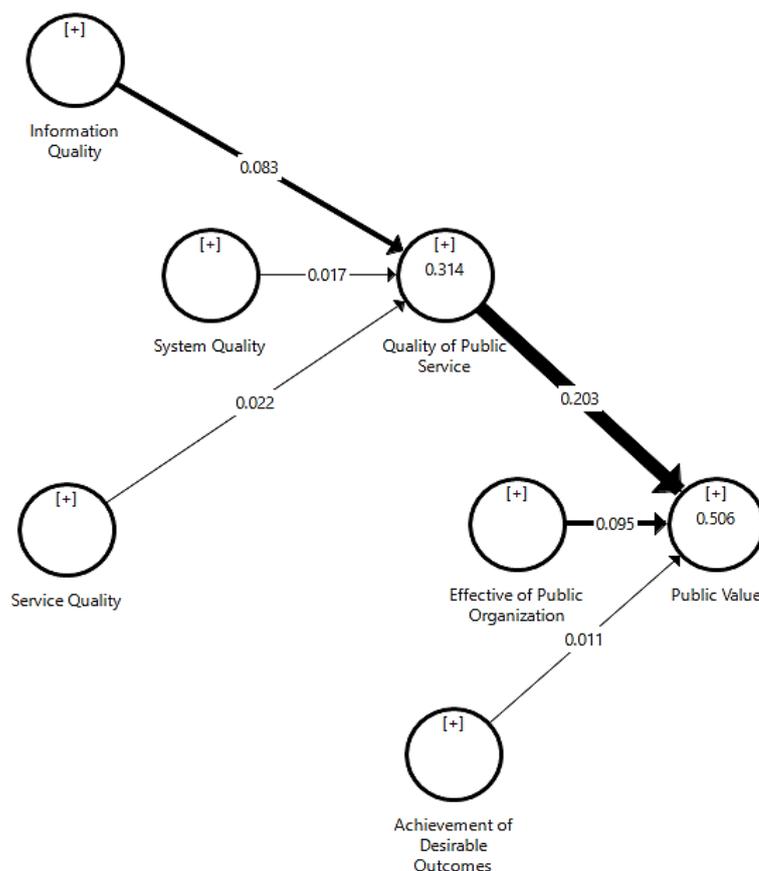
Sumber : (data diolah)

5.3.3.4 Effect Size (f^2)

Digunakan untuk mengukur *relative impact* dari konstruk predictor pada tipe konstruk endogen. Untuk mengevaluasi nilai R^2 pada seluruh konstruk endogen, maka hal yang dapat dilakukan adalah menghilangkan konstruk eksogen tersebut. Hal tersebut dilakukan untuk menguji apakah konstruk eksogen tersebut benar-benar berpengaruh bagi konstruk endogen tersebut atau tidak. Sehingga

untuk mengetahui ukuran efek dari sebuah konstruk tersebut perlu dilakukan pengukuran *effect size* atau f^2 . Kategori nilai pengukuran yang digunakan pada f^2 terbagi menjadi tiga yaitu : 0.02 (kecil), 0.15 (sedang) dan 0.35 (besar) (Hair et al., 2014).

Pada Tabel 5.24 tersebut dapat dilihat relasi konstruk dengan *effect size* yang termasuk kategori besar hingga kecil. Pada Gambar 5.9 dapat dilihat bahwa relasi konstruk dengan *effect size* tertinggi terdapat pada relasi konstruk *Quality of Public Service* terhadap *Public Value* dengan skor 0.203. Dari hasil tersebut juga dapat disimpulkan jika konstruk eksogen *quality of public service* tersebut dihapus, maka akan berpengaruh besar terhadap skor R^2 yang dimiliki oleh konstruk endogen *public value*. Hal tersebut juga berlaku pada konstruk eksogen *Effective of Public Organization* yang jika dihapus akan memberikan pengaruh sedang terhadap skor R^2 yang dimiliki oleh konstruk endogen *public value*.



Gambar 5.9 Model Struktural dengan Skor f^2 square
Sumber : (data diolah)

Tabel 5.24 Hasil Perhitungan Effect Size

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Kategori
Information Quality -> Quality of Public Service	0.083	0.123	0.096	0.863	0.388	Sedang
System Quality -> Quality of Public Service	0.017	0.032	0.045	0.388	0.698	Kecil
Service Quality -> Quality of Public Service	0.022	0.048	0.058	0.382	0.702	Kecil
Quality of Public Service -> Public Value	0.203	0.278	0.186	1.089	0.276	Besar
Effective of Public Organization -> Public Value	0.095	0.126	0.107	0.889	0.374	Sedang
Achievement of Desirable Outcomes -> Public Value	0.011	0.036	0.044	0.241	0.809	Kecil

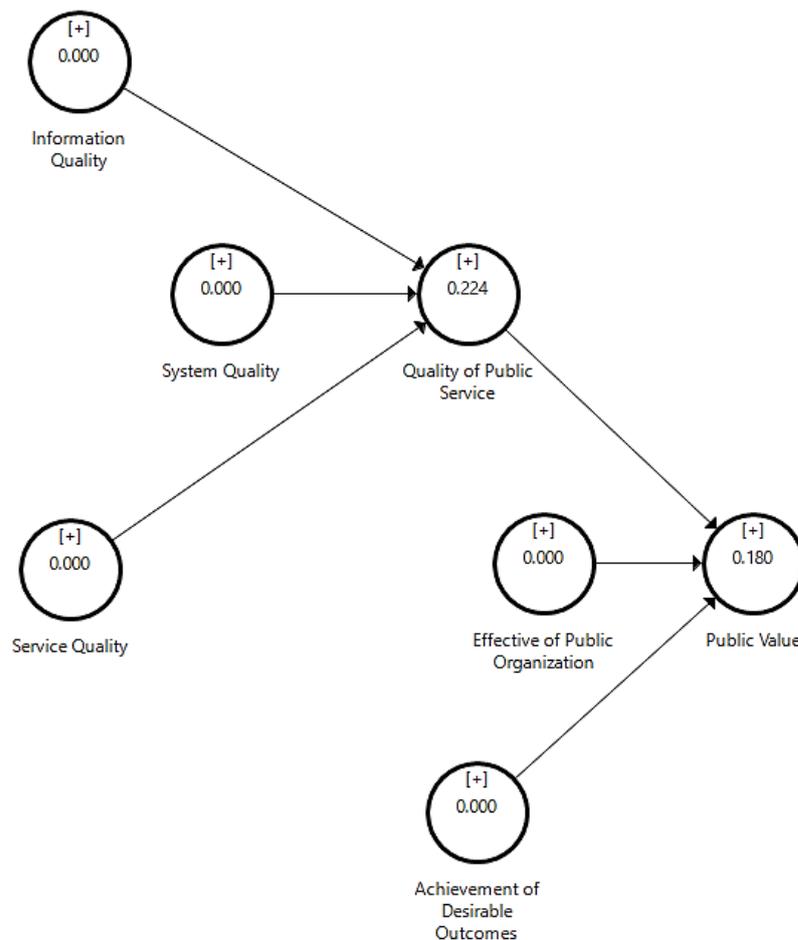
Sumber : (data diolah)

5.3.3.5 Prediction Relevance (Q^2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui kapabilitas prediksi dengan prosedur *blindfolding* untuk setiap konstruk endogen (dapat dilihat pada Lampiran 5). Pengukuran ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa baik *path model* yang dapat diprediksi berdasarkan nilai awal yang dapat diamati. Jika nilai Q^2 lebih besar dari nol menandakan bahwa konstruk eksogen memiliki relevansi prediksi untuk konstruk endogen. Sebaliknya, jika nilai Q^2 berada dibawah nol menandakan bahwa konstruk eksogen tersebut lemah dalam memprediksi konstruk endogen yang dituju. Nilai Q square hanya bisa didapatkan pada konstruk endogen dengan indikator reflektif (Hair et al., 2014).

Model pengukuran *prediction relevance* dapat dilihat pada Gambar 5.10 sedangkan perhitungan *prediction relevance* yang ada pada Tabel 5.25. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa baik konstruk endogen *quality of public service* dengan skor 0.224 dan *public value* dengan skor 0.180, keduanya masuk pada kategori *prediction relevance* besar. Dalam penelitian ini berarti *konstruk* eksogen

(*information quality, system quality dan service quality*) memberikan relevansi prediksi yang besar terhadap konstruk endogen (*quality of public service*). Begitu pula pada konstruk eksogen (*quality of public service, effective of public organization, achievement of desirable outcomes*) memberikan relevansi prediksi yang besar terhadap konstruk endogen *public value*.



Gambar 5.10 Model Pengukuran Q square dengan Blindfolding
Sumber : (data diolah)

Tabel 5.25 Hasil Perhitungan Prediction Relevance

	SSO	SSE	Q ² (=1- SSE/SSO)	Kategori
Information Quality	296.000	296.000		
System Quality	296.000	296.000		
Service Quality	740.000	740.000		
Quality of Public Service	222.000	172.311	0.224	Besar
Effective of Public Organization	148.000	148.000		

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)	Kategori
Achievement of Desirable Outcomes	148.000	148.000		
Public Value	592.000	485.264	0.180	Besar

Sumber : (data diolah)

5.3.4 Analisis Model Pengukuran

Model pengukuran merupakan pola hubungan antara indikator dengan variabel yang diukur (variabel laten). Seluruh indikator yang digunakan pada penelitian ini menggunakan indikator reflektif, sehingga pengukuran yang dilakuakn pada penelitian ini mencakup pengukuran terhadap *outer model* yang terdiri atas *convergent validity* (*average variance extracted*), *internal consistency* (*composite reliability*), *indicator reliability* dan *discriminant validity* Rangkuman mengenai hasil pengujian pada model pengukuran dapat dilihat pada Tabel 5.26.

Tabel 5.26 Rangkuman Pengujian Model Pengukuran

Pengujian	Tipa Pengujian	Rangkuman Hasil Pengukuran	Tabel
<i>Convergent Validity</i>	<i>Outer Loading</i>	Terdapat penghapusan 13 indikator pada pengujian kedua. Penghapusan dilakukan karena terdapat indikator dengan skor < 0.4. Dari pengujian kedua didapatkan nilai outer loading sudah tidak ada lagi yang dibawah 0.4.	5.6
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Pada pengujian pertama terdapat 4 dari 7 variabel dengan skor AVE < 0.5. Namun pada pengujian kedua seluruh variabel memiliki AVE > 0.5	5.6
<i>Internal Consistency</i>	<i>Cronbach Alpha (CA)</i>	Pengujian pertama dan kedua tidak memberikan hasil yang berbeda. Terdapat dua variabel yaitu EPO dan ADO yang memiliki skor CA < 0.6	5.8
	<i>Composite Reliability (CR)</i>	Pengujian pertama terdapat dua variabel yang memiliki skor CR dibawah 0.7 yaitu EPO dan ADO. Pada pengujian kedua, seluruh variabel memiliki skor CR > 0.7	5.8

Pengujian	Tipe Pengujian	Rangkuman Hasil Pengukuran	Tabel
<i>Discriminant validity</i>	<i>Cross loading</i>	Pada pengujian pertama terdapat delapan indikator yang memiliki skor lebih rendah dibanding variabel lain yaitu IQ7, IQ9, SQ5, SQ6, SQ7, SQ9, EPO2 dan PV1. Pada pengujian kedua hanya terdapat satu indikator yang memiliki skor dibanding variabel lain yaitu IQ4.	5.9 dan 5.11
	<i>Fornell-Larcker Criterion</i>	Pada pengujian pertama terdapat 4 skor pengujian yang memiliki skor lebih rendah dibandingkan variabel lain (IQ<EPO, EPO<PV, ADO<EPO, ADO<QPS). Sedangkan pada uji kedua skor <i>Fornell-Larcker</i> pada masing-masing variabel lebih tinggi dibanding variabel lain.	5.12 dan 5.14
	<i>Heterotrait – Monotrait (HTMT)</i>	Terdapat 4 korelasi variabel yang memiliki diskriminan validity rendah yaitu EPO -> ADO ; ADO -> PV ; SQ -> EPO ; SQ -> IQ	5.15

Sumber : (data diolah)

Pada pengujian model pengukuran ini dilakukan dua kali pengujian. Pengujian dilakukan hingga dua kali dikarenakan pada hasil pengujian pertama memberikan hasil keluaran yang kurang signifikan dari sisi validitas dan reliabilitas data. Sehingga pada pengujian *convergent validity* yang kedua, penulis menghapus 13 indikator yang memiliki skor *outerloading* rendah (*outer loading* < 0.4). Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, *rule of thumb* yang diperhatikan pada pengukuran *outer loading* adalah variabel laten harus mampu menjelaskan varians setiap indikator minimal 50%. Alasan mengapa nilai *outer loading* harus diatas 0.708 adalah jika nilai 0.708 dikuadratkan memiliki hasil 0.5 dan itu setara dengan 50%. Namun jika indikator memiliki *outer loading* dengan nilai antara 0.4 hingga 0.7 dapat dipertimbangkan untuk dihapus atau tidak. Nilai tersebut akan lebih baik dihapus jika mampu meningkatkan nilai *composite reliability* dan AVE. Selain itu, jika ternyata nilai *outer loading* berada di bawah 0.4 maka yang dilakukan adalah harus menghapus indikator tersebut (Hair et al., 2014).

Penghapusan 13 indikator dari total 46 indikator yang diajukan pada penelitian ini ternyata mampu memperbaiki hasil pengujian yang lain, diantaranya nilai AVE, *Composite Reliability*, *Cross Loading* dan *Fornell-Larcker Criterion*. Penghapusan indikator tersebut terkait validitas dan reliabilitas pengukuran yang dilakukan pada penelitian ini. Pada proses tersebut, seorang peneliti dituntut untuk mendapatkan hasil pengukuran yang baik. Pengukuran yang baik tersebut harus sesuai dengan apa yang seharusnya diukur dan dapat memberikan hasil yang konsisten (Sarstedt and Mooi, 2014). Apabila kedua hal tersebut dapat berjalan seimbang, maka pengukuran yang dilakukan tersebut tidak memiliki *measurement error*. *Measurement error* sendiri dibagi menjadi dua yaitu *systematic error* dan *random error*. *Systematic error* dapat terjadi jika jawaban responden secara konsisten berada di nilai range atas (misal sangat setuju) atau berada di nilai range bawah (misal sangat tidak setuju). Sedangkan *random error* adalah variasi jawaban yang didapatkan pada saat pengambilan data yang terlalu acak (Sarstedt and Mooi, 2014).

Penghapusan pada 13 indikator pada penelitian mengindikasikan terjadinya dua tipe error tersebut (*systematic* dan *random error*). Ke 13 indikator tersebut tidak serta merta dihapus begitu saja untuk memenuhi syarat hasil pengukuran yang valid dan reliabel, namun penulis akan membahas lebih detail terkait alasan penghapusan indikator tersebut pada bagian hasil dan pembahasan. Rangkuman perbaikan hasil pengujian pertama dan hasil pengujian kedua dapat dilihat pada Tabel 5.26. Hasil pengujian kedua memiliki hasil reliabilitas dan validitas data yang lebih memuaskan karena mampu memenuhi persyaratan *rule of thumb* dari masing-masing pengujian yang dilakukan.

Pada pengujian *convergent validity*, baik tipe pengujian *outer loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)* mampu merepresentasikan adanya korelasi yang tinggi baik antar indikator maupun indikator dengan konstruk / variabel latennya. Meskipun tidak seluruh skor pada *outer loading* atau korelasi antar indikator berada di kategori skor > 0.708 , namun seluruh hasil pengujian yang dilakukan berada diatas 0.4 dimana kondisi tersebut masih masuk pada kategori dapat diterima. Berbeda lagi pada hasil pengujian AVE atau konsistensi konstruk dalam mengukur jumlah varians yang mampu memberikan hasil lebih signifikan

karena memiliki skor diatas 0.5. Jika skor AVE berada diatas 0.5 dapat dianggap konstruk tersebut lebih banyak memiliki kemampuan dalam menjelaskan varians dibandingkan error yang dimiliki konstruk tersebut.

Pada pengujian *internal consistency*, terdapat dua tipe pengujian yang dilakukan yaitu menggunakan *Cronbach Alpha (CA)* dan *Composite Reliability (CR)*. Namun berdasarkan referensi milik Hair et al. (2014), menyebutkan bahwa jenis pengujian konsistensi internal lebih cocok menggunakan *composite reliability* karena *Cronbach Alpha* dianggap terlalu sensitive terhadap nilai yang meremehkan reliabilitas pada konsistensi internal. Hal tersebut ternyata juga sesuai, dimana seluruh skor tipe pengujian dapat meningkat pada pengujian kedua, namun pada skor pengujian *Cronbach alpha* tidak ada perbaikan yang berarti. Berbeda dengan skor pengujian *composite reliability* yang mengalami perbaikan pada pengujian kedua dimana seluruh konstruk mendapatkan skor $0.95 > CR > 0.7$ yang berarti masuk pada kategori *satisfactory*.

Pada pengujian *discriminant validity*, terdapat tiga pengujian yang dilakukan yaitu *cross loading*, *fornell-larcker criterion* dan *heterotrait-monotrait (HTMT)*. Ketiga tipe pengujian *discriminant validity* tersebut masih dapat digunakan hingga saat ini meskipun Hair et al. (2012) menyebutkan bahwa penilaian *discriminant validity* menggunakan metode *fornell-larcker criterion* pada penelitian bidang marketing digunakan sebesar 72.08%, kemudian *cross-loading* 7.79%, ataupun keduanya sebesar 26.13%. Sedangkan HTMT merupakan metode terbaru yang digunakan untuk mengujian validitas diskriminan (Henseler et al., 2015).

Dari hasil pengujian *cross loading*, terdapat 32 dari 33 indikator yang mewakili masing-masing konstruk dengan skor validitas diskriminan item lebih tinggi dibandingkan konstruk lainnya. 32 indikator tersebut dapat disimpulkan memiliki keunikan di masing-masing konstruk yang tidak didapatkan pada konstruk lain. Sedangkan berdasarkan hasil pengujian *fornell-larcker criterion*, masing-masing konstruk memiliki skor *discriminant validity construct* yang lebih tinggi dibandingkan konstruk yang lainnya. Kemudian pada pengujian HTMT, 4 dari 21 korelasi antar variabel masuk dalam kategori validitas diskriminan antar konstruk yang rendah yaitu 1) *Effective of Public Organization* dengan *Achievement of*

Desirable Outcomes ; 2) *Achievement of Desirable Outcomes* dengan *Public Value* ; 3) *System Quality* dengan *Effective of Public Organization* dan 4) *System Quality* dengan *Information Quality*. Validitas diskriminan konstruk yang rendah dapat diindikasikan bahwa terdapat korelasi item pengukuran di suatu konstruk dengan konstruk lainnya. Sedangkan konstruk yang memiliki validitas diskriminan yang baik adalah sebuah konstruk yang memiliki kemampuan unik / berbeda dibandingkan konstruk yang lain atau memiliki validitas diskriminan yang tinggi (Hair et al., 2014).

Sehingga berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa model pengukuran yang diusulkan pada penelitian ini memiliki hasil validitas dan reliabilitas konstruk serta indikator yang cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan :

1. Tercapainya korelasi yang tinggi baik antar indikator maupun indikator dengan konstruk / variabel latennya. Konstruk yang diusulkan juga lebih banyak memiliki kemampuan dalam menjelaskan varians dibandingkan error yang dimiliki konstruk tersebut
2. Tercapainya konsistensi internal yang berarti terdapat reliabilitas yang digunakan untuk menjustifikasi hasil konsistensi dan keterkaitan antar item dan konstruk di waktu uji yang sama.
3. Tercapainya validitas diskriminan (kemampuan pembeda) antar indikator dalam suatu konstruk dengan konstruk lain serta antar suatu konstruk dengan konstruk lain pada dua tipe pengujian *discriminant validity*. Meskipun pada pengujian HTMT terdapat empat keterkaitan konstruk yang masih memiliki validitas diskriminan rendah.

5.3.5 Analisis Model Struktural

Setelah dilakukan pengujian pada model pengukuran, maka selanjutnya dilakukan pengujian pada model struktural yang diajukan pada penelitian ini. Jika sebelumnya masih melakukan dua kali pengujian untuk mendapatkan hasil yang reliabel dan valid, maka pada pengujian model struktural kali ini hanya dilakukan sekali atau sesuai dengan hasil pengujian kedua pada pengujian model pengukuran.

Evaluasi model struktural ini dilakukan untuk menunjukkan kekuatan hubungan antar konstruk model. Tahapan pengujian model structural ada lima tahap yaitu pengukuran terhadap *Collinearity - Construct Tolerance* (VIF), *Coefficient Determination* (R^2), *Estimate for Path Coefficients*, *Effect Size* (f^2), *Prediction Relevance* (Q^2) (Hair et al., 2014). Rangkuman mengenai pengujian pada model structural dapat dilihat pada Tabel 5.27.

Tabel 5.27 Rangkuman Pengujian Model Struktural

Tipe Pengujian	Rangkuman Hasil Pengukuran	Tabel
<i>Collinearity - Construct Tolerance</i> (VIF)	Seluruh variabel memiliki skor dibawah 5 ($VIF < 5$) yang berarti hubungan antar konstruk yang diajukan pada model structural ini memiliki kolinearitas rendah.	5.16
<i>Estimate for Path Coefficients</i>	Terdapat 3 korelasi variabel yang memiliki nilai signifikan : <ul style="list-style-type: none"> • Quality of Public Service -> Public Value • Information Quality -> Quality of Public Service • Effective of Public Organization -> Public Value 	5.17
<i>Coefficient Determination</i> (R^2)	Dua variabel endogen yaitu <i>public value</i> dan <i>quality of public service</i> . Variabel <i>public value</i> memiliki R^2 sebesar 0.506 yang berarti masuk pada kategori moderat sedangkan variabel <i>quality of public service</i> memiliki R^2 sebesar 0.314 yang juga masuk pada kategori moderat.	5.19 dan 5.20
<i>Effect Size</i> (f^2)	Relasi konstruk dengan <i>effect size</i> tertinggi terdapat pada relasi konstruk <i>Quality of Public Service</i> terhadap <i>Public Value</i> dengan skor 0.203	5.21
<i>Prediction Relevance</i> (Q^2)	Konstruk endogen <i>quality of public service</i> dengan skor 0.224 dan <i>public value</i> dengan skor 0.180, keduanya masuk pada kategori <i>prediction relevance</i> besar. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa konstruk eksogen memberikan relevansi prediksi pada konstruk endogen	5.22

Sumber : (data diolah)

Pengujian model struktural dilakukan menggunakan hasil pengujian kedua yang sudah didapatkan sebelumnya pada model pengukuran. Model struktural ini

akan menguji kekuatan hubungan antar konstruk model yang diusulkan pada penelitian ini menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS.

Pada pengukuran *Collinearity*, seluruh konstruk memiliki skor VIF < 5. Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi permasalahan *collinearity* yang terjadi antar konstruk, sehingga tidak ada penghapusan konstruk, perubahan model structural maupun pengkombinasian konstruk. Tidak adanya permasalahan *collinearity* yang terjadi pada konstruk mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk yang diusulkan pada model structural ini memiliki hubungan yang lemah antar konstruk. Semakin kecil nilai *collinearity* dapat diartikan bahwa semakin bagus konstruk untuk dapat menjelaskan varians dari sebuah konstruk.

Pengukuran *Path Coefficients* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis (Jogiyanto, 2011). Terdapat tiga hubungan antar variabel yang memiliki hasil signifikan (t-statistik > 1.96) yaitu *Quality of Public Service -> Public Value*, *Information Quality -> Quality of Public*, *Effective of Public Organization -> Public Value*. Analisis terkait *path coefficient* ini akan dibahas secara mendetail pada sub bab 5.3.6 terkait hasil uji hipotesis.

Pada pengukuran *Coefficient Determination* (R^2), semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Meskipun begitu, R^2 bukanlah parameter mutlak yang digunakan dalam mengukur ketepatan model prediksi karena dasar hubungan teoritis adalah parameter utama yang digunakan untuk menjelaskan kausalitas tersebut (Jogiyanto, 2011). Pada penelitian ini skor R^2 didapatkan pada konstruk endogen *quality of public service* dengan skor 0.314 dan *public value* dengan skor 0.506. Sedangkan seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa nilai R^2 masuk pada kategori signifikan jika mendekati -1 atau mendekati +1. Dan dikatakan tidak signifikan jika mendekati angka 0. Dengan skor R^2 0.314 dan 0.506 dapat disimpulkan bahwa kedua skor tersebut tidak benar-benar mendekati +1 (skor signifikansi).

Pada pengukuran *effect size* (f^2) akan menunjukkan seberapa besar konstruk eksogen berpengaruh terhadap konstruk endogen. Semakin besar nilai *effect size* dari suatu konstruk eksogen maka dapat diindikasikan konstruk tersebut memberikan pengaruh besar terhadap konstruk endogen. Berdasarkan hasil uji

effect size didapatkan hasil bahwa konstruk *quality of public service* terhadap *public value* memiliki *effect size* tertinggi dengan skor 0.203. Dari hal tersebut dapat diartikan bahwa nilai keberadaan konstruk *Quality of Public Service* dapat mempengaruhi perubahan nilai R^2 konstruk *Public Value* secara signifikan dibandingkan dengan hubungan antar konstruk lainnya.

Pada pengukuran *prediction relevance* (Q^2) menunjukkan bagaimana sebuah konstruk mampu memberi prediksi relevansi terhadap konstruk lain. Konstruk endogen *quality of public service* dengan skor 0.224 dan *public value* dengan skor 0.180 yang dapat diartikan bahwa konstruk eksogen pendukung variabel endogen *quality of public service* dan *public value* memberikan relevansi prediksi yang besar.

Sehingga berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa model struktural yang diajukan pada penelitian ini memiliki nilai signifikansi dan prediksi yang cukup baik. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan :

1. Tercapainya nilai *collinearity* yang kecil pada seluruh konstruk yang berarti adanya keterkaitan hubungan yang lemah antar konstruk. Semakin kecil nilai *collinearity* dapat diartikan bahwa semakin bagus konstruk untuk dapat menjelaskan varians dari sebuah konstruk.
2. Tercapainya nilai signifikansi pada hubungan antar variabel yang memiliki hasil signifikan (t -statistik > 1.96) yaitu *Quality of Public Service -> Public Value*, *Information Quality -> Quality of Public*, *Effective of Public Organization -> Public Value*.
3. Tercapainya model prediksi dari model penelitian yang diajukan berdasarkan skor R^2 pada konstruk endogen *quality of public service* dengan skor 0.314 dan *public value* dengan skor 0.506. Hal tersebut juga didukung bahwa *effect size* konstruk *quality of public service* terhadap *public value* memiliki skor *effect size* tertinggi dengan skor 0.203. Hal tersebut dapat diartikan bahwa nilai keberadaan konstruk *quality of public service* dapat mempengaruhi perubahan nilai R^2 konstruk *public value* secara signifikan. Kondisi tersebut juga didukung dengan skor *prediction relevance* yang besar pada masing-masing konstruk tersebut yang didapatkan dari konstruk eksogen yang menyusunnya.

5.3.6 Hasil Uji Hipotesis

Jumlah hipotesis yang diajukan pada penelitian adalah enam hipotesis yang sudah dijelaskan pada sub bab 3.2. Selanjutnya, setelah dilakukan berbagai tipe pengujian, didapatkan model structural seperti pada Gambar 5.7. Berdasarkan hasil uji model struktural didapatkan hasil penerimaan / penolakan hipotesis yang dapat dilihat pada Tabel 5.28. Berikut merupakan penjelasan secara detail dari setiap uji hipotesis yang didapatkan dari hasil pengujian metode bootstrapping :

1. Pada Tabel 5.17 dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara konstruk *Information Quality* dan *Quality of Public Service* memiliki T-statistic sebesar 2.672 (signifikansi > 1.96). Nilai *original sample* 0.358 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian, hipotesis H1 dalam penelitian ini menyatakan bahwa **“*Information Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Quality of Public Service in e-Government*” diterima.**
2. Pada Tabel 5.17 dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara konstruk *System Quality* dan *Quality of Public Service* memiliki T-statistic sebesar 1.038 (signifikansi < 1.96). Nilai *original sample* 0.172 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian, hipotesis H2 dalam penelitian ini menyatakan bahwa **“*System Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Quality of Public Service in e-Government*” ditolak.**
3. Pada Tabel 5.17 dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara konstruk *Service Quality* dan *Quality of Public Service* memiliki T-statistic sebesar 1.202 (signifikansi < 1.96). Nilai *original sample* 0.135 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian, hipotesis H3 dalam penelitian ini menyatakan bahwa **“*Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Quality of Public Service in e-Government*” ditolak.**
4. Pada Tabel 5.17 dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara konstruk *Quality of Public Service* dan *Public Value* memiliki T-statistic sebesar 3.785 (signifikansi > 1.96). Nilai *original sample* 0.454 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian, hipotesis H4 dalam penelitian ini

menyatakan bahwa “*Quality of Public Service in e-Government* memiliki pengaruh positif terhadap *Public Value*” diterima.

5. Pada Tabel 5.17 dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara konstruk *Effective of Public Organization* dan *Public Value* memiliki T-statistic sebesar 2.300 (signifikansi > 1.96). Nilai *original sample* 0.267 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian, hipotesis H5 dalam penelitian ini menyatakan bahwa “*Effective of Public Organization* memiliki pengaruh positif terhadap *Public Value*” diterima.
6. Pada Tabel 5.17 dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara konstruk *Achievement of Desirable Outcomes* dan *Public Value* memiliki T-statistic sebesar 0.665 (signifikansi < 1.96). Nilai *original sample* 0.097 yang menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian, hipotesis H6 dalam penelitian ini menyatakan bahwa “*Achievement of Desirable Outcomes* memiliki pengaruh positif terhadap *Public Value*” ditolak.

Tabel 5.28 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Relasi Konstruk	Keterangan
H1	Information Quality -> Quality of Public Service	Diterima
H2	System Quality -> Quality of Public Service	Ditolak
H3	Service Quality -> Quality of Public Service	Ditolak
H4	Quality of Public Service -> Public Value	Diterima
H5	Effective of Public Organization -> Public Value	Diterima
H6	Achievement of Desirable Outcomes -> Public Value	Ditolak

Sumber : (data diolah)

5.4 Pembahasan dan Implikasi Hasil Penelitian

Setelah dilakukan pengujian pada model pengukuran dan model structural, maka pada bagian kali ini akan dibahas lebih dalam terkait hasil temuan dalam penelitian ini mencakup pembahasan kepada 3 hipotesis yang diterima dan 3 hipotesis yang ditolak. Pembahasan kali ini tidak hanya terbatas pada hubungan antar variabel, namun juga pembahasan terkait implikasi praktis serta teoritisnya. Hasil Analisa tersebut dapat digunakan sebagai bukti empiris pada penelitian-penelitian selanjutnya. Kemudian pada sub bab di bawah ini akan dijelaskan terkait

hasil pembahasan sintesis antara hasil penelitian, beserta bukti data / informasi serta justifikasi dari hasil wawancara kepada pimpinan UPTSA Surabaya Pusat.

5.4.1 Pembahasan Hasil Relasi Konstruk dengan Kategori Signifikan

Pada sub bab kali ini akan dibahas mengenai hasil relasi konstruk yang masuk kategori signifikan berdasarkan pengujian model struktural yang juga akan diperdalam dari hasil pengujian model pengukuran yang sudah dilakukan sebelumnya. Relasi konstruk yang termasuk dalam kategori signifikan adalah relasi yang memiliki hasil t-statistik >1.96 .

5.4.1.1 Hubungan *Information Quality* terhadap *quality of public service in e-government*

Hasil pengujian menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dengan nilai t-statistik yang signifikan terhadap kualitas layanan publik yang artinya semakin baik kualitas informasi / konten yang disampaikan pada sistem layanan publik maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik. Tidak hanya mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, namun juga dapat meningkatkan *public value* yang didapatkan dari hasil *indirect effect* pada hasil pengujian model struktural. Hal tersebut dapat menjadi pertimbangan / prioritas utama pemerintah dalam pengembangan layanan publik online.

Dari delapan indikator yang diusulkan pada variabel *information quality*, terdapat empat indikator yang memenuhi syarat uji validasi dan reliabilitas, yaitu 1) *relevance* (sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat), 2) *understandability* (kemudahan informasi untuk dipahami), 3) *completeness* (memiliki tingkat informasi yang lengkap) dan 4) *accurate* (ketepatan dalam penyampaian informasi). Sehingga berdasarkan hasil tersebut, Pemerintah kota Surabaya dinilai sudah mampu memenuhi keempat indikator tersebut dalam penyampaian informasi. Dan tersisa empat indikator lainnya, seperti *currency*, *usefulness*, *timeliness* dan *reliability*. Pada indikator *currency* (ketersediaan informasi) penulis mengaitkannya dengan permasalahan yang terjadi pada variabel *system quality* seperti permasalahan pada jaringan yang pada saat data penelitian

ini diambil (selama satu bulan), terdapat lima kali permasalahan jaringan. Apabila sistem yang disediakan tidak dapat diakses, sehingga otomatis masyarakat tidak mendapatkan informasi yang diinginkan. Penjelasan terkait permasalahan pada *system quality* dapat dilihat pada sub bab 5.4.1.2.

Sedangkan ada pula beberapa masyarakat yang sedang menggunakan pelayanan perijinan SIUP merasakan bahwa jika ada perbaruan informasi (*timeliness*) terkait peraturan perpanjangan SIUP tidak disosialisasikan kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari pimpinan UPTSA dibawah ini. Dari pernyataan tersebut mungkin akan menguntungkan dari sisi pemerintah, namun tidak dengan masyarakat yang bisa jadi kecewa dengan informasi tersebut yang kurang disosialisasikan oleh pemerintah.

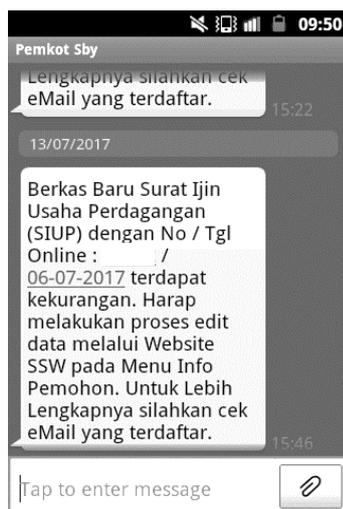
“Dari pihak pemerintah memang sengaja tidak diumumkan secara frontal supaya masyarakat mau melakukan perpanjangan untuk update data. Selain itu juga terdapat laporan pengawasan dari SKPD yang terkait untuk usaha-usaha yang perlu melakukan update informasi tentang perusahaan tersebut”



Gambar 5.11 Waktu Pelayanan SIUP oleh UPTSA
Sumber : (foto pribadi)

Adapula permasalahan *reliability* yang berkaitan dengan kehandalan / kepercayaan informasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Jadi pada aspek *reliability* ini masyarakat akan menilai apakah informasi yang disediakan oleh pemerintah tersebut sudah sesuai dengan apa yang masyarakat dapatkan di lapangan atau tidak. Pada studi kasus yang penulis ambil pada penelitian ini adalah kesesuaian informasi terkait penyelesaian berkas pengajuan kepengurusan SIUP

yang diproses oleh pihak UPTSA. Informasi yang tertera pada website SSW, penyelesaian berkas SIUP dapat selesai dalam 3 hari seperti yang ada pada Gambar 5.11 tersebut. Namun ada beberapa kasus yang ditemui di lapangan bahwa terdapat masyarakat yang merasa jika pelayanan SIUP ini lama karena bisa sampai 1 minggu lebih. Ada yang disebabkan karena tidak mendapatkan sms atau email konfirmasi dari pemerintah untuk kepengurusan berkas tersebut.



Gambar 5.12 SMS Notifikasi Kekurangan Berkas
Sumber : (foto pribadi)

Pada percobaan yang penulis lakukan dalam melakukan kepengurusan SIUP, penulis mendapatkan informasi langsung melalui sms dalam 1x24 jam terkait pemrosesan berkas. Namun untuk informasi melalui email, penulis tidak mendapatkan informasi tersebut di inbox email. Ternyata informasi tersebut masuk kategori spam, sehingga jika opsi spam terpasang tidak dibuka maka otomatis pemohon tidak mengetahui informasi pemrosesan berkas tersebut. Bagi masyarakat yang awam, mungkin ia tidak akan mengetahui jika email tersebut masuk dalam kategori spam seperti pada Gambar 5.13. Sedangkan di sms hanya menyampaikan bahwa syarat berkas kurang, namun tidak mencantumkan kekurangan tersebut seperti pada Gambar 5.12.



Gambar 5.13 Notifikasi Email Pemrosesan Berkas SIUP Masuk Kategori Spam
Sumber : (foto pribadi)

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis merasa adanya ketidaksesuaian jawaban dari beberapa responden terkait indikator *reliability* ini. Di sisi lain, seharusnya pemerintah lebih berani mengungkapkan bahwa waktu penyelesaian 3 hari tersebut berlaku setelah kepengurusan berkas sudah lengkap dan tidak termasuk waktu molor yang disebabkan oleh tidak lengkapnya syarat berkas yang dibutuhkan. Selain itu, informasi yang disediakan di website juga harus lebih lengkap dengan mencantumkan informasi terkait kemungkinan informasi email tersebut masuk dalam kategori spam karena informasi detail terkait kekurangan berkas disampaikan via email bukan sms. Seperti pada Gambar 5.13 tersebut terdapat informasi detail apa saja yang menjadi kekurangan dari syarat yang diajukan, yaitu pas foto yang belum memiliki background polos. Tidak seperti pada Gambar 5.12 dimana informasi tersebut tidak dicantumkan kekurangan berkas yang diajukan. Hal tersebut juga sesuai dengan ucapan pihak pimpinan UPTSA Pusat sebagai berikut :

“Untuk di sistem sudah tidak bisa ditawar, memang jalannya seperti itu. Jika terdapat berkas masuk, maka berkas tersebut memiliki riwayat. Kapan masuk, siapa yg memverifikasi, siapa yang menandatangani. Selalu ada warning untuk peringatan waktu pelayanan misal terlambat 5 menit (diberi tanda merah). Pihak

UPTSA juga sering mengingatkan SKPD. Dalam catatan laporan track record tersebut tersebut ada laporan terkait berapa lama terlambatnya. Selain mengingatkan, pihak UPTSA juga menanyakan kendala apa yang dihadapi kok bisa sampai terlambat sekian jam. Kendala tersebut nanti akan di record. Terkadang ada juga masyarakat yang menghitung dari masuknya berkas yang ternyata belum lengkap, sehingga berkas tersebut harus dikembalikan ke masyarakat. Hal tersebutlah yang menyebabkan molornya waktu yang dibutuhkan untuk kepengurusan berkas. Jika terlambat mengurus berkas dari sisi staf pelayanan bisa mempengaruhi e-performance (gaji dari pegawai) yang bisa jadi gaji tiap bulan tidak selalu sama.”

Dari fakta yang penulis dapatkan di lapangan, observasi terhadap sistem secara langsung serta berdasarkan hasil wawancara kepada pimpinan UPTSA, penulis menangkap bahwa pemerintah sudah berusaha menyediakan sistem dan pelayanan yang terbaik, namun masih perlu ada perbaikan kecil yang harus dilakukan baik terkait informasi maupun sistem yang disediakan oleh pemerintah supaya tidak terjadi mispersepsi terkait informasi yang diterima oleh pengguna / masyarakat dengan fakta di lapangan yang diberikan oleh penyedia layanan / pemerintah.

Namun diluar permasalahan yang terjadi pada kualitas informasi di pelayanan publik kota Surabaya ini, hasil pengujian untuk model DeLone and McLean yang diajukan pada penelitian ini ternyata memiliki hasil serupa dengan penelitian milik Wang and Liao (2008) dimana variabel *information quality* memiliki faktor dominan dibandingkan dua variabel lainnya yaitu *system quality* dan *service quality*. Hal tersebut juga ditulis pada penelitian terbaru milik (DeLone and McLean, 2016) yang menyebutkan bahwa *information quality* sudah terbukti berkaitan dengan *system use* dan *net benefit*. Dan pada penelitian tersebut DeLone and McLean (2016) banyak mencontohkan penerapan IS Model pada sistem e-commerce. Pendapat lain yang mendukung pentingnya *information quality* juga diungkapkan oleh Taylor (1986) yang mengenalkan istilah *value-added model* pada sistem informasi. Taylor (1986) melakukan investigasi terkait masalah yang

pengguna butuhkan untuk mencapai performa sistem informasi yang lebih baik. Ia berpendapat bahwa performa yang lebih baik merujuk pada *outcome* dari pemrosesan informasi dari sistem informasi yang disediakan. Kriteria *information quality* yang diusulkan oleh Taylor (1986) adalah *accuracy*, *comprehensiveness*, *currency*, *reliability* dan *validity*. Memang berdasarkan penelitian yang sudah berkembang, indikator pengukuran untuk *information quality* sudah berkembang cukup banyak (Sedera and Gable, 2004). Termasuk pada penelitian kali ini, indikator penyusunan *information quality* menggunakan penelitian terbaru milik DeLone and McLean (2016).

5.4.1.2 Hubungan *Quality of Public Service in E-Government* terhadap penciptaan *Public Value*

Penelitian milik Wang and Liao (2008) menyebutkan bahwa pelayanan *Government to Citizen* (G2C) sangat cocok pada model IS Success model milik (DeLone and McLean, 2003). Tidak hanya itu saja, pada penelitian milik DeLone and McLean (2016) menyebutkan bahwa variabel *net impacts* yang ada pada IS Success Model dapat diganti dengan *public value* sebagai pengukuran kesuksesan sistem *e-government* dari sudut pandang masyarakat. Sehingga perlu dilakukan uji empiris terkait kedua hubungan antara *quality of public service* yang terdiri dari variabel *information quality*, *system quality* dan *service quality* terhadap penciptaan *public value*. Bahkan Kearns (2004) secara jelas menyebutkan bawa penyampaian pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan *public value*. Persepsi tentang layanan sendiri tergantung dari banyak faktor / perspektif seperti *availability*, kepuasan masyarakat, *perceived importance*, *fairness* dan juga biaya.

Pengertian kualitas layanan publik pada penelitian ini mencakup tiga aspek yaitu : 1) Bagaimana layanan yang diberikan oleh pemerintah dapat sesuai dengan ekspektasi masyarakat (Parasuraman et al., 1985) 2) Bagaimana layanan yang diberikan tersebut mampu meningkatkan efektivitas yang dirasakan oleh masyarakat (Pena et al., 2013) 3) Bagaimana layanan yang diberikan tersebut mampu memberikan manfaat bagi masyarakat (Schneider and S. White, 2004). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan publik yang dimaksud

pada penelitian ini adalah bagaimana aspek kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas dukungan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah tersebut sesuai dengan ekspektasi masyarakat serta memberikan manfaat dan meningkatkan efektivitas yang dirasakan oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, penulis membuktikan secara empiris pada penelitian ini dimana hubungan *quality of public service* berpengaruh positif terhadap penciptaan *public value* dengan nilai t-statistik signifikan. Hubungan antara dua variabel ini merupakan hubungan utama yang ditekankan pada penelitian ini. Penelitian ini juga sudah menjawab usulan model penelitian milik Omar et al. (2011) yang mengusulkan IS Success Model sebagai alat ukur kualitas layanan. Berdasarkan hasil pengujian *path coefficient* hubungan antara *quality of public service* dan *public value* merupakan hubungan yang paling kuat dibandingkan hubungan antara variabel-variabel lainnya. Hal tersebut juga didukung oleh hasil pengukuran *effect size* (f^2) dimana variabel *quality of public service* yang merupakan variabel eksogen dari variabel *public value* yang memiliki pengaruh yang juga besar. Hal tersebut dapat diartikan bahwa jika variabel *quality of public service* dapat mempengaruhi skor R^2 dari variabel *public value*. Jika variabel *quality of public service* dihapus, maka dapat menurunkan nilai R^2 dari *public value* secara signifikan.

Variabel *quality of public service* dan *public value* memiliki skor *prediction relevance* (Q^2) yang masuk pada kategori besar. Pada variabel *quality of public service*, hal tersebut menandakan bahwa variabel eksogen penyusun variabel *quality of public service* yang terdiri atas *information quality*, *system quality* dan *service quality* tersebut memiliki skor relevansi prediksi yang besar. Sedangkan pada variabel *public value*, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel eksogen penyusunnya yang terdiri atas *quality of public service*, *effective of organization* dan *achievement of desirable outcomes* memiliki skor relevansi prediksi yang besar. Sehingga antara variabel *quality of public service* dan *public value* tersebut tidak hanya memiliki nilai signifikansi tinggi namun juga memiliki susunan variabel / konstruk dengan relevansi prediksi yang besar.

Salah satu wujud kesuksesan penerapan SSW di Surabaya adalah dengan adanya penghargaan yang diterima oleh Surabaya karena layanan publik yang disediakan oleh SSW. Penghargaan tersebut tidak hanya didapatkan dari dalam

negeri seperti pada Gambar 5.14, namun juga didapatkan dari tingkat internasional pada ajang inovasi pelayanan publik terbaik kategori Future City versi FutureGov (Surabaya, 2014). Hal tersebut sesuai dengan penjelasan dari pihak pimpinan UPTSA Surabaya Pusat yang menyebutkan bahwa :

“Selain itu, untuk kedepannya ibu walikota ingin supaya tidak ada trouble lagi di UPTSA. Pihak dari pemerintah juga sudah belajar dari negara-negara lain terkait sistem koneksi internet. SSW juga meraih beberapa penghargaan karena dinilai mampu memudahkan urusan masyarakat. Sehingga tinggal bagaimana masyarakat mau mengenal aplikasi SSW”



Gambar 5.14 SSW Mendapatkan Peringkat 1 Pada Inovasi Pelayanan Publik 2014 Menpan

Sumber : (www.menpan.go.id/)

Hal lain yang dapat menjadi salah satu bukti suksesnya penerapan layanan publik di Surabaya ini dapat dilihat pada laporan kinerja milik Dinkominfo pada tahun 2015 pada Tabel 5.29. Empat sasaran strategis utama tersebut, jika dikelompokkan terdiri dari empat aspek kepercayaan, literasi pengetahuan terkait teknologi informasi, infrastruktur IT serta kesadaran penggunaan teknologi oleh masyarakat. Keempat aspek (Nripendra P. Rana et al., 2013) yang diukur oleh pihak

Dinkominfo Surabaya tersebut merupakan bentuk dari tantangan yang harus diwujudkan pada penerapan sistem *e-government*

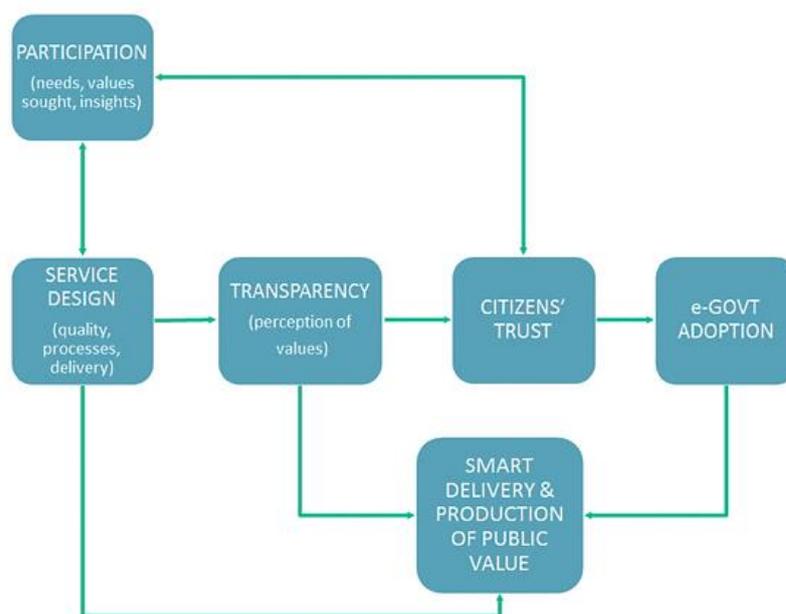
Tabel 5.29 Pencapaian Target Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Tahun 2015

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA	TARGET TAHUN 2015	REALISASI TAHUN 2015	CAPAIAN
Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Surabaya	Persentase antara jumlah keluhan yang selesai ditindaklanjuti dengan total jumlah keluhan yang masuk	100%	100%	$(100\% / 100\%) \times 100\% = 100\%$
Meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat tentang kegiatan dan pembangunan Pemerintah Kota Surabaya	Jumlah kunjungan rata-rata per bulan pada website www.surabaya.go.id	56.453 kunjungan	155.262 kunjungan	$(155.262 / 56.454) \times 100\% = 275.03\%$
Meningkatnya jumlah pelayanan publik yang didukung TIK	Persentase antara jumlah layanan publik berbasis TIK dengan jumlah total layanan publik (108 pelayanan publik)	23.15% (25 sistem)	26.85% (29 sistem)	$(26.85\% / 23.15\%) \times 100\% = 115.98\%$
Meningkatnya pengguna pelayanan publik berbasis web	Persentase antara jumlah pengguna layanan publik berbasis website dengan jumlah total pengguna layanan publik berbasis TIK	8%	$(16.637 / 42.410) \times 100\% = 39.23\%$	$(39.23\% / 8\%) \times 100\% = 490.36\%$

Sumber : (Dinkominfo, 2015)

Menurut Savoldelli et al. (2014), supaya dapat mencapai sebuah *public value*, banyak hal yang harus dipertimbangkan pemerintah. Pada Gambar 5.15 terdapat kunci utama adopsi *e-government* dan penciptaan *public value*. Sedangkan usulan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu upaya penciptaan *public value* yang ada pada penelitian ini terdapat pada tahap *service design*. Banyak aspek lain yang harus diperhatikan pemerintah untuk diterapkan pada penciptaan *public value*. Jika digambarkan secara umum, model tersebut sesuai dengan apa yang penulis amati di lapangan. Contohnya untuk beberapa indikator pengukuran *system quality* yang menggunakan istilah kemudahan dalam memahami dan kemudahan dalam

mempelajari sebuah sistem. Hal tersebut tentu akan bergantung sudah pada tahap mana seorang individu mampu mengadopsi sebuah sistem TI khususnya sistem *e-government* atau dalam Gambar 5.14 tersebut masuk pada tahap *e-govt adopt*. Selain itu sesuai dengan pengamatan peneliti pula, tahap utama yang harus dilakukan pemerintah adalah melakukan sosialisasi / memberikan wawasan (*insight*) kepada masyarakat terkait pelayanan publik yang ada di kota Surabaya ini. Karena salah satu kekurangan dalam penerapan sistem *e-government* yang harus diperhatikan pemerintah adalah kurangnya partisipasi dari masyarakat dalam menggunakan sistem *e-government* tersebut (Savoldelli et al., 2014). Usulan model *key drivers of e-government adoption and public value production* ini juga dapat digali lebih dalam terkait aspek-aspek yang diusulkan tersebut apakah dapat diterapkan di negara berkembang serta aspek mana yang harus ditekankan atau bahkan memerlukan usaha lebih dalam pencapaiannya.



Gambar 5.15 Key drivers of e-government adoption and public value production

Sumber : (Savoldelli et al., 2014)

Pada perkembangan selanjutnya, aspek ini juga dapat digunakan sebagai acuan dalam pengukuran kesuksesan sistem *e-government*. Terdapat dua aspek yang menjadi penekanan pada sistem *e-government*, yaitu *organizational*

characteristic dimana *e-government* diterapkan pada lingkungan pemerintahan yang identik dengan birokrasi serta berorientasi non-profit. Jika menurut DeLone and McLean (2016), terdapat empat faktor sukses dalam penerapan sistem informasi yaitu :

- **Task characteristics:** *information system compatibility with task (task compatibility) and task difficulty.*
- **User characteristics:** *attitudes toward technology, trust of technology, technology experience, user expectations, organizational role, enjoyment, and self-efficacy*
- **Project characteristics:** *user involvement, user relationship with developers, and developers domain knowledge*
- **Organizational characteristics:** *management support, management processes, extrinsic motivation, organizational competence, and IT infrastructure.*

5.4.1.3 Hubungan *Effective of Public Organization* terhadap penciptaan *Public Value*

Karunasena (2012) mengadopsi variabel *effective of public organization* dari framework yang diusulkan oleh (eGEP, 2006) Hubungan efektivitas dari organisasi publik berpengaruh positif dengan nilai t-statistik signifikan terhadap penciptaan *public value*. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, indikator yang mencakup efektivitas kinerja organisasi publik adalah efisiensi dan responsivitas organisasi. Secara keseluruhan masyarakat sepakat jika sistem layanan publik online mempengaruhi kinerja dari organisasi publik, dalam hal ini adalah pemerintah. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian milik (Gupta and Jana, 2003) Jika pada studi kasus di Surabaya ini, banyak masyarakat yang sudah merasakan dampaknya seperti kemudahan alur pada pelayanan publik, minim / bahkan tidak adanya pungutan liar, ketersediaan fasilitas TI serta adanya fitur untuk melakukan trekking pelayanan secara online (pada sistem SSW terdapat fitur untuk monitoring berkas yang dapat digunakan oleh masyarakat, sehingga mereka

mengetahui berkas mereka sudah sudah sampai tahap pelayanan mana). Gambaran mengenai monitoring berkas tersebut dapat dilihat pada Gambar 5.16.

History Berkas Pemohon

No	Ke - Proses	Tgl Proses	Keterangan
1	Proses Cek Berkas Petugas BO	12-07-2017 14:07:45	Pengisian Form SIUP selesai.
2	Berkas Kurang Lengkap (Perlu adanya Perubahan Oleh Pemohon)	12-07-2017 15:07:54	*upload lengkap berkas persyaratan
3	Proses Cek Berkas Petugas BO	13-07-2017 12:07:06	Pengisian Form SIUP selesai.
4	Berkas Kurang Lengkap (Perlu adanya Perubahan Oleh Pemohon)	13-07-2017 15:07:58	*pas photo mohon background polos
5	Proses Cek Berkas Petugas BO	14-07-2017 06:07:01	Pengisian Form SIUP selesai.
6	Proses Kepala Seksi	14-07-2017 08:07:57	lengkap dan benar
7	Proses Kepala Bidang	14-07-2017 08:07:20	berkas lengkap dan benar diusulkan proses SK jadi
8	Proses Sekretaris	14-07-2017 09:07:15	BERKAS LENGKAP DAN BENAR Diusulkan proses sk
9	Proses Kepala Dinas	14-07-2017 09:07:06	lanjut
10	Proses Penomoran Ijin/Rekom	14-07-2017 09:07:59	siap penomoran
11	Berkas Dinyatakan Selesai (SK telah Terbit)	14-07-2017 09:07:47	ok

Gambar 5.16 Fitur Monitoring Berkas Perijinan di SSW
Sumber : (sww.surabaya.go.id)

Selain adanya fitur pelacakan berkas, kinerja staf pemerintahan diukur menggunakan *e-performance* dimana di aplikasi tersebut akan ditampilkan secara detail apa saja yang sudah dilakukan oleh seorang staf dalam sehari. Sehingga, jika berkas perijinan yang tidak ditangani secara cepat juga akan mempengaruhi pendapatan dari staf pelayanan tersebut. Salah satu dampak positif dengan adanya aplikasi *e-performance* ini adalah menuntut para staf pelayanan untuk dapat bekerja maksimal karena seluruh kinerjanya akan berpengaruh pada pendapatannya serta dapat dipantau juga oleh staf lainnya. Berikut adalah penjelasan dari pimpinan UPTSA Surabaya Pusat terkait hal tersebut :

“Jika terlambat mengurus berkas dari sisi staf pelayanan bisa mempengaruhi e-performance (gaji dari pegawai) yang bisa jadi gaji tiap bulan tidak selalu sama. Jika kinerjanya dibawah 70% maka tidak akan bayaran. Semakin lama pegawai

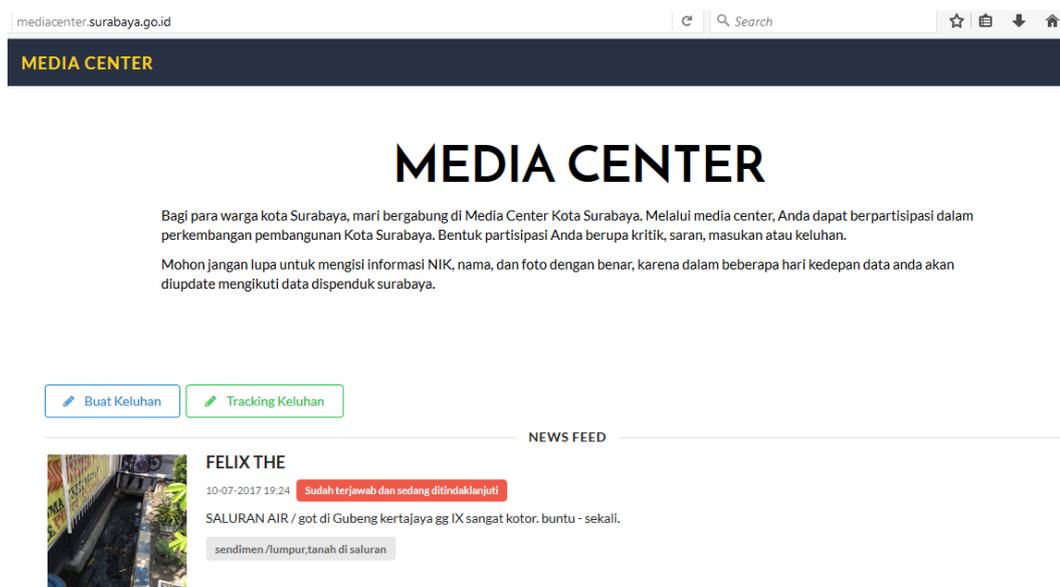
mengurus berkas tersebut maka akan semakin mengurangi tunjangan masing-masing pegawai dengan sistem poin. Terdapat pula penilaian antar pegawai”

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat terdapat keseriusan pemerintah Surabaya dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat melalui responsivitas kinerja yang terukur. Sehingga tidak ada staf yang bekerja secara semena-mena karena semua kinerjanya terukur dan terkontrol oleh sistem tersebut. Namun, salah satu hal yang menjadi permasalahan pada variabel *effective of public organization* ini adalah keterbukaan pemerintah (*openness*) terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat serta berbagai informasi yang harusnya diumumkan pemerintah kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana menyampaikan keluhan terkait layanan melalui online. Padahal, berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada website ssw.surabaya.go.id, informasi kontak yang dapat dihubungi tersebut sudah tersedia di setiap perijinan. Hal tersebut juga didukung oleh pimpinan UPTSA yang menyebutkan bahwa :

“Terkait pengaduan di masing-masing perijinan itu sebenarnya sudah ada di kolom kontak kami yang sudah terkait di media center. Semua kontak layanan publik diletakkan jadi satu di mediacenter karena jika ada permasalahan atau keluhan yang ada, dapat diketahui oleh banyak orang dan ibu walikota juga akan memonitoring keluhan tersebut “

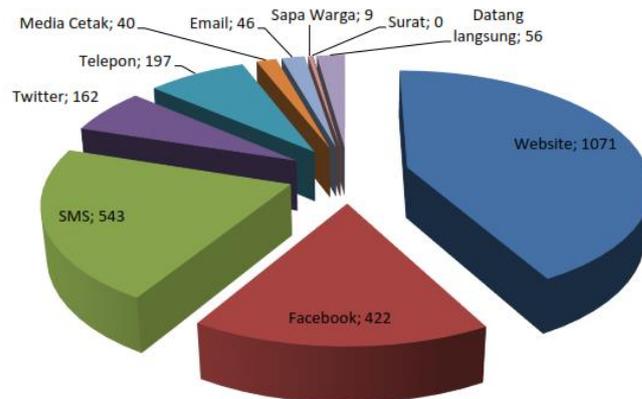
Pada Gambar 5.17, penulis menunjukkan bahwa pemerintah kota Surabaya sudah menyediakan fasilitas untuk menyampaikan berbagai keluhan yang dimiliki oleh masyarakat yang bahkan dimonitoring langsung oleh Ibu Walikota. Namun sayangnya tidak semua masyarakat mengetahui alamat website tersebut. Sehingga, berdasarkan hal tersebut, penulis melihat dua aspek yaitu : 1) dari sisi masyarakat yang enggan membaca / mencari tahu atau 2) dari pihak pemerintah yang minim sosialisasi terkait fasilitas online untuk menyampaikan keluhan tersebut dan juga informasi publik yang harusnya diumumkan kepada masyarakat misalnya terkait informasi perencanaan kota, laporan tahunan serta peraturan-peraturan terbaru dari

pemerintah. Pentingnya wawasan (*participation*) dari masyarakat mampu mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya (*smart delivery & production of public value*). Hal tersebut sesuai dengan Gambar 5.15 diatas. Sosialisasi dan wawasan juga merupakan bentuk antisipasi dari *lack awareness* pada penerapan sistem *e-government*.



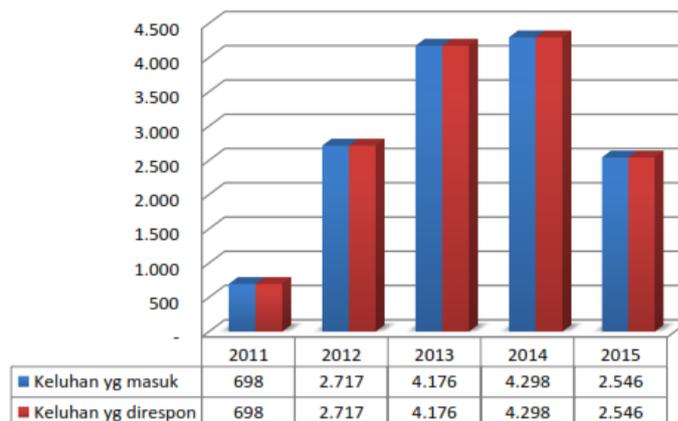
Gambar 5.17 Website Khusus Tempat Berbagai Keluhan Masyarakat Kota Surabaya
Sumber : mediacenter.surabaya.go.id

Berdasarkan laporan kinerja milik Dinkominfo pada tahun 2015 yang bisa dilihat pada Gambar 5.18 dan Gambar 5.19, didapatkan hasil sebanyak 2.546 keluhan yang diselesaikan oleh pihak Pemerintah Kota Surabaya yang mayoritas keluhan tersebut atau sejumlah 1071 keluhan tersebut disampaikan via website mediacenter.surabaya.go.id. Penanganan yang serius dan responsivitas kinerja dari pihak pemerintah tentu dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan dari masyarakat. Bahkan pada Tabel 5.28 disebutkan bahwa sasaran terkait meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Surabaya mampu mendapatkan skor capaian 100%. Sehingga sangat disayangkan jika pelayanan prima seperti ini harus tersia-siakan hanya karena masyarakat yang “tidak tahu” akan keberadaan website keluhan seperti media center tersebut.



Gambar 5.18 Persentase Penggunaan Media Komunikasi Melalui Media Center Tahun 2015

Sumber : (Dinkominfo, 2015)

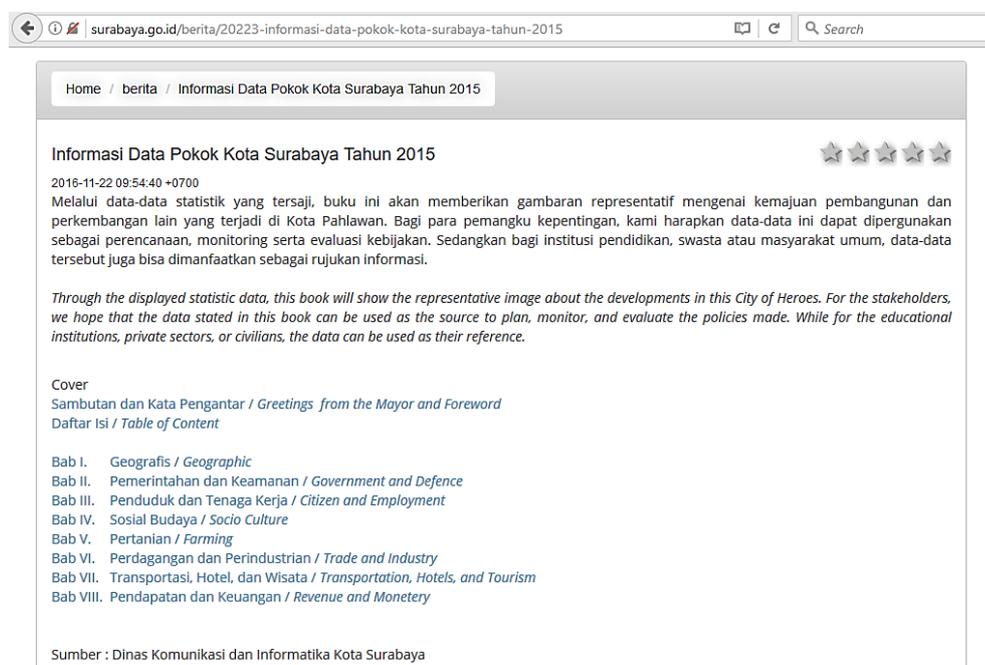


Gambar 5.19 Jumlah Penyelesaian Keluhan yang Masuk dan Ditangani Oleh Pemerintah Surabaya

Sumber : (Dinkominfo, 2015)

Sedangkan aspek keterbukaan lain yang tidak banyak diketahui oleh masyarakat adalah berbagai informasi terkait kota Surabaya itu sendiri seperti informasi berbagai aspek termasuk keuangan yang ada di kota Surabaya (dapat dilihat pada Gambar 5.20). Banyak dari mereka yang menyebutkan jika mereka tidak memperhatikan hal sedetail itu selain hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Sehingga lagi-lagi yang perlu dilakukan oleh pemerintah adalah meningkatkan kesadaran masyarakat itu sendiri untuk peduli dengan pemerintahan yang ada. Terkadang masyarakat menilai buruk pemerintahan yang ada, namun

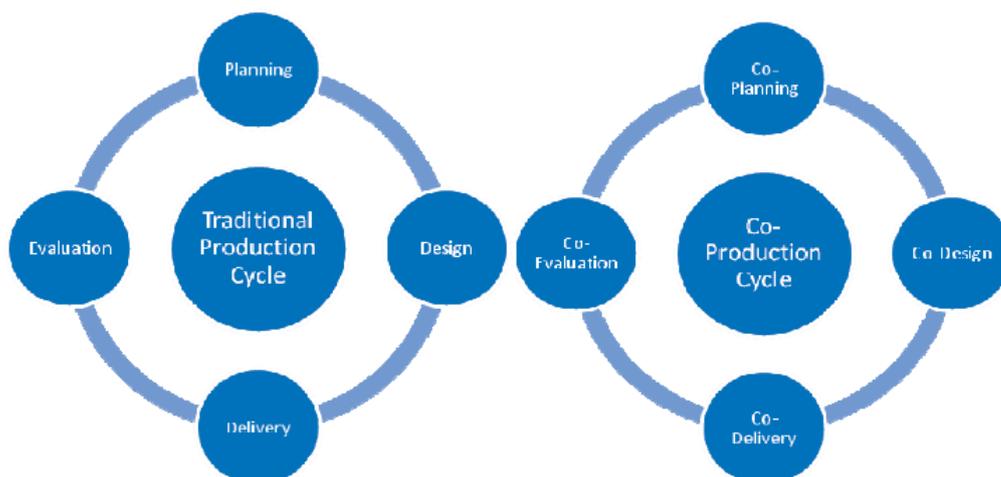
ternyata bukan pemerintahnya yang buruk, namun hanya individu tersebut yang enggan mencari tahu kebenarannya (dalam hal penyediaan fasilitas layanan publik dan menciptakan keterbukaan melalui teknologi informasi).



Gambar 5.20 Informasi Terkait Kota Surabaya Tahun 2015
Sumber : (Surabaya.go.id)

Menurut (OECD, 2011) bekerjasama dengan masyarakat itu penting untuk menciptakan inovasi pada penyampaian layanan dan membuat layanan publik dapat bekerja lebih baik. OECD (2011) juga mengenalkan istilah co-production antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan sebuah layanan dimana co-production dinilai mampu menciptakan outcome yang lebih baik. Pada konsep co-production, masyarakat dilibatkan secara langsung pada layanan publik. Sehingga mereka lebih tepat disebut sebagai kontributor dibandingkan hanya sebagai penerima. Hal tersebut dinilai berbeda jika dibandingkan dengan pandangan tradisional dimana masyarakat hanya dianggap sebagai penerima. Gambar 5.21 menjelaskan kedua hal tersebut dimana pada proses co-production, mulai dari proses *planning* hingga *evaluation* masyarakat diperlakukan sebagai kontributor dan bukan hanya sebagai penerima saja. Untuk kedepannya, baik peneliti maupun

pemerintah dapat mengkaji usulan konsep *co-production* ini serta dampak yang disebabkan dari penerapan konsep tersebut. Jika konsep tersebut dinilai baik dan tepat diterapkan di Indonesia, maka pemerintah akan memiliki nilai yang jauh lebih besar dari hanya sekedar terbuka (*openness*) terhadap masyarakat.



Gambar 5.21 Perbedaan Traditional Production Cycle dengan Co-Production Cycle
Sumber : (OECD, 2011)

5.4.2 Pembahasan Hasil Relasi Konstruk dengan Kategori Tidak Signifikan

Pada sub bab kali ini akan dibahas mengenai hasil relasi konstruk yang masuk kategori tidak signifikan berdasarkan pengujian model struktural yang juga akan diperdalam dari hasil pengujian model pengukuran yang sudah dilakukan sebelumnya. Relasi konstruk yang termasuk dalam kategori tidak signifikan adalah relasi yang memiliki hasil t-statistik < 1.96 .

5.4.2.1 Hubungan *System Quality* Terhadap *Quality of Public Service*

Hubungan kualitas sistem berpengaruh positif dengan nilai t-statistik tidak signifikan terhadap kualitas layanan publik. Hal tersebut didukung oleh fakta yang didapatkan dari lapangan terkait beberapa kondisi yang tidak menunjukkan konsistensi data antara pengguna satu dengan pengguna lainnya. Berikut ada beberapa aspek yang dibahas terkait kualitas sistem pada layanan publik *e-government*.

Salah satu aspek yang dibahas pada kualitas sistem ada kemudahan penggunaan dan kemudahan dalam pembelajaran sistem. Berikut merupakan penjelasan terkait latar belakang dan tujuan pembuatan SSW menurut pimpinan UPTSA Surabaya Pusat :

“SSW dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan proses perijinan, membantu masyarakat dalam usaha yang nantinya juga akan memberi kemudahan kepada SKPD terkait yg mengeluarkan perijinan. Sehingga unsur penting dari SSW adalah kemudahan dan transparan”

Berdasarkan hasil survey, didapati masyarakat yang ternyata masih merasakan kesulitan dalam pengoperasian sistem SSW tersebut. Hal tersebut dinilai wajar karena mudah atau sulitnya persepsi pengguna dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, hal tersebut sesuai pada Gambar 5.11 yang sudah dibahas sebelumnya. Bahkan Davis (1989) menyebutkan bahwa *Perceived ease of use* adalah pengukuran yang paling banyak digunakan dalam pengukuran *system quality* karena banyaknya penelitian yang mengaitkannya dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). Namun DeLone and McLean (2016) menambahkan bahwa meskipun begitu *system quality* tidak serta merta *ease of use* dapat mengukur *system quality* secara keseluruhan. Banyak aspek yang dapat menjadi indikator pengukuran *system quality*.

“Kendala yang dihadapi selanjutnya adalah terkait koneksi. Pihak kominfo sudah menggunakan fiber optic, bukan LAN. Kendala ada karena sistem koneksi dan kapasitasnya”

Selain dari sisi pengguna, ada pula kendala lainnya yang dihadapi oleh pemerintah Surabaya, yaitu terkait sistem koneksi dan kapasitasnya. Permasalahan teknis tersebut tidak jarang membuat masyarakat merasa kecewa karena website SSW tidak dapat diakses. Permasalahan tersebut sudah penulis bahas seperti pada sub bab 5.2 terkait kendala penelitian. Pada rentang waktu pengambilan data selama

satu bulan, ternyata ada perbaikan yang dilakukan pihak dinkominfo terkait pemindahan seluruh aktivitas pemerintahan di dalam satu server.

“Di pemerintahan kota (dinkominfo) sedang mencoba untuk mengelola seluruh aktivitas / kegiatan baik perijinan atau non perijinan menjadi satu server karena ada beberapa dinas yang memiliki server sendiri-sendiri”

Ada pula aspek *availability* dimana *availability* merujuk pada integrasi dan konsistensi data pada layanan publik. Salah satu contoh penerapan yang dapat diambil dari website SSW adalah integrasi dan konsistensi data yang didapatkan dari Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya. Untuk studi kasus pelayanan SIUP, pemohon yang mendaftar wajib memasukkan nomor NIK KTP. Bagi KTP Surabaya, informasi pribadi seperti nama, alamat, pekerjaan dll. akan muncul secara otomatis setelah pengguna memasukkan nomor NIK. Hal tersebut menunjukkan adanya integrasi antara layanan SSW dengan data kependudukan yang ada pada Dispendukcapil Surabaya. Namun hal tersebut tidak berlaku pada KTP luar Surabaya dimana data pribadi pemohon tidak muncul secara otomatis. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara yang menyebutkan bahwa :

“Dan untuk data kependudukan baru kota Surabaya yang memiliki integrasi dengan SSW. Untuk kedepannya pemerintah akan bekerjasama dengan kemendagri terkait akses publik terutama untuk NIK supaya secara nasional SSW tersebut bisa lebih mudah untuk diakses. Sementara ini yang berani untuk dilakukan adalah akses yang ada di Surabaya itu sendiri”

Dari pernyataan pimpinan UPTSA tersebut dapat menjadi justifikasi mengapa terjadi inkonsistensi data terkait pendapat masyarakat untuk masalah integrasi data. Karena pemohon untuk kepengurusan SIUP tidak hanya berasal dari masyarakat asli kota Surabaya saja, namun juga masyarakat luar kota Surabaya.

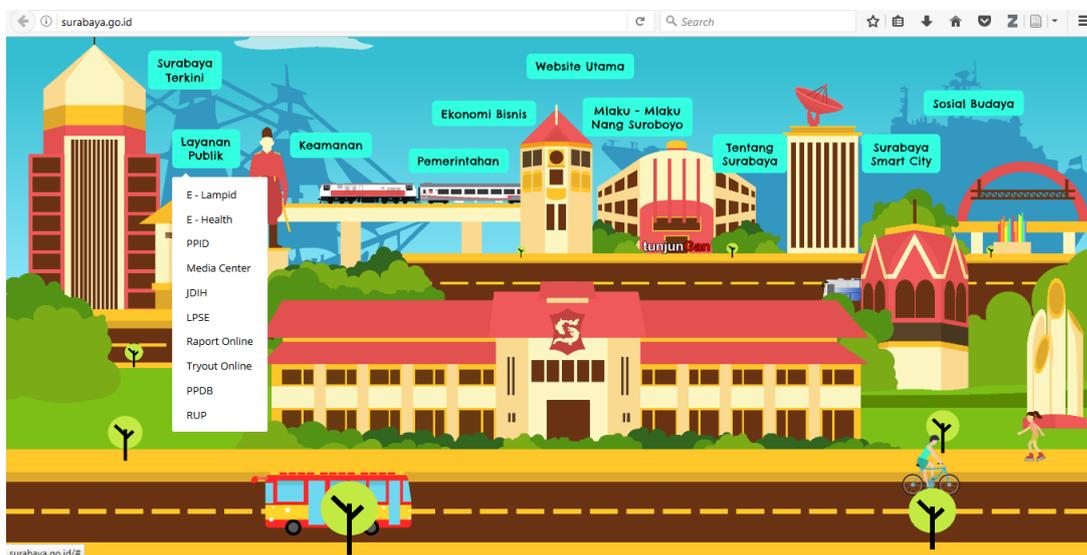
Ada pula aspek keamanan informasi yang kurang menjadi perhatian dari pihak pemerintah untuk disampaikan pada layanan publik tersebut. Karena harusnya pemerintah mampu memastikan kepada masyarakat bahwa sistem

layanan publik yang mereka gunakan tersebut aman dan pemerintah-pun juga harus bersedia bertanggung jawab atas keamanan tersebut. Meskipun hampir seluruh masyarakat tidak menyadari pentingnya aspek tersebut, namun pemerintah harus tetap melakukan sosialisasi terkait sistem keamanan informasi tersebut. Permasalahan terkait minimnya sosialisasi tentang keamanan informasi didukung dengan pernyataan pimpinan UPTSA yang menyebutkan bahwa informasi keamanan informasi terkait layanan publik yang ada di Kota Surabaya dapat dilihat pada website surabaya.go.id yang notabene website tersebut tidak menjadi satu portal dengan website sww.surabaya.go.id. Sedangkan responden pada penelitian ini adalah pengguna sww.surabaya.go.id.

“Untuk keamanan sistem informasi khususnya untuk dinkominfo sudah menerima sertifikat ISO 27001 terkait keamanan informasi untuk SSL. Selain itu, setiap personil mempunyai loginnya sendiri yang passwordnya bisa berubah setiap hari. Setiap personil juga memiliki koridor masing-masing dalam pelaksanaan tugasnya. Sosialisasi kamanan informasi dari sistem pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat ada di website surabaya.go.id.”

Dalam pelayanan yang baik, harusnya masyarakat tidak perlu mengingat banyak alamat website untuk mencapai tujuan tertentu. Hal ini tentu dapat meningkatkan efektivitas dan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang diinginkan. Misalnya saja seluruh informasi, pelayanan, perijinan diletakkan di dalam satu portal. Untuk kasus kota Surabaya, bisa jadi website pemerintah kota Surabaya dikombinasikan dengan website pelayanan dan perijinan lainnya. Saat ini, website kota Surabaya (surabaya.go.id) sudah terdapat pembenahan untuk konten informasi dan juga tampilannya. Website tersebut sudah mencakup berbagai informasi berbagai hal mengenai kota Surabaya serta pelayanan dan perijinan online di Kota Surabaya. Tampilan awal website surabaya.go.id dapat dilihat pada Gambar 5.22. Dimana pada halaman tersebut terdapat banyak opsi yang dapat dipilih masyarakat terkait kota Surabaya. Dengan tersedianya akses yang mudah tersebut, tinggal bagaimana peran pemerintah dalam melakukan sosialisasi terkait fitur website yang baru tersebut kepada masyarakat. Pemerintah ingin menawarkan

kemudahan bagi masyarakat, namun belum tentu masyarakat mengetahui adanya kemudahan yang ditawarkan tersebut.



Gambar 5.22 Halaman utama website surabaya.go.id
Sumber : (surabaya.go.id)

Dari beberapa penjelasan di atas merupakan penjelasan terkait hal teknis yang penulis amati di lapangan dan didukung oleh hasil wawancara kepada pimpinan kantor UPTSA Surabaya Pusat. Jika hal tersebut dikaitkan dengan beberapa daftar penghalang penerapan sistem *e-government* memang salah satunya terkait dengan IT *Infrastructure barriers* (Hwang et al., 2004; Nripendra P. Rana et al., 2013). Bahkan dari review yang dilakukan oleh Nripendra P. Rana et al. (2013), ia menyebutkan bahwa permasalahan terkait infrastruktur IT merupakan salah satu permasalahan yang paling banyak ditemui. Tidak hanya terkait infrastruktur, namun terdapat beberapa permasalahan lain yang paling banyak ditemui pada studi kasus penerapan *e-government* yaitu buruknya privasi (kemanan informasi), buruknya kesadaran masyarakat terhadap teknologi informasi, kepercayaan serta sumber daya dalam penerapan TI merupakan Hubungan *Service Quality* Terhadap *Quality of Public Service*

Hubungan kualitas layanan berpengaruh positif dengan nilai t-statistik tidak signifikan terhadap kualitas layanan publik. Menurut Hair et al., (2014), *composite reliability* yang memiliki > 0.95 masuk dalam kategori *not desirable* karena hal

tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel mengukur fenomena yang sama dan tidak bisa menjadi pengukuran yang valid bagi sebuah konstruk. Skor *composite reliability* sendiri adalah 0.947. Hal ini menyebabkan variabel *service quality* tidak memiliki hubungan signifikan karena memang fenomena yang peneliti dapatkan selama pengambilan data menyebutkan bahwa dukungan / *support* berupa layanan di UPTSA sudah cukup baik. Hal tersebut juga tidak terlepas dari pentingnya evaluasi pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Kegiatan evaluasi dan identifikasi permasalahan yang dihadapi dapat menjadi salah satu wujud perbaikan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Hien, 2014). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari pihak pimpinan UPTSA yang menyebutkan bahwa :

Setiap hari ada doa bersama, setiap senin ada briefing. Ada evaluasi harian, tiap bulan juga ada. Misal ada kendala-kendala apa saja yang ada di lapangan. Pihak UPTSA juga melakukan pencocokan berkas yang masuk dengan yang ada di sistem.

Tidak seperti pelayanan publik yang ada di negara maju, di negara berkembang seperti Indonesia masih membutuhkan aspek pelayanan yang “lebih” kepada konsumen. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari pihak pimpinan UPTSA yang menyebutkan bahwa :

“Jika masyarakat masih belum memahami terkait aplikasi maka pihak UPTSA menyediakan loket mandiri dan pendamping sekaligus melakukan pelayanan proses perijinan disana supaya masyarakat tau prosesnya”

Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun sudah tersedia layanan secara online, tetapi ada juga masyarakat yang cenderung lebih memilih menggunakan layanan tersebut dengan didampingi staf pelayanan di loket mandiri. Bahkan ada jam-jam tertentu seperti pada pukul 10.00 hingga 13.00 yang merupakan jam-jam puncak pelayanan. Sehingga dapat disebut pelayanan publik di Kota Surabaya ini bersifat semi-online karena ternyata tidak sepenuhnya berjalan online dan masih tersedia

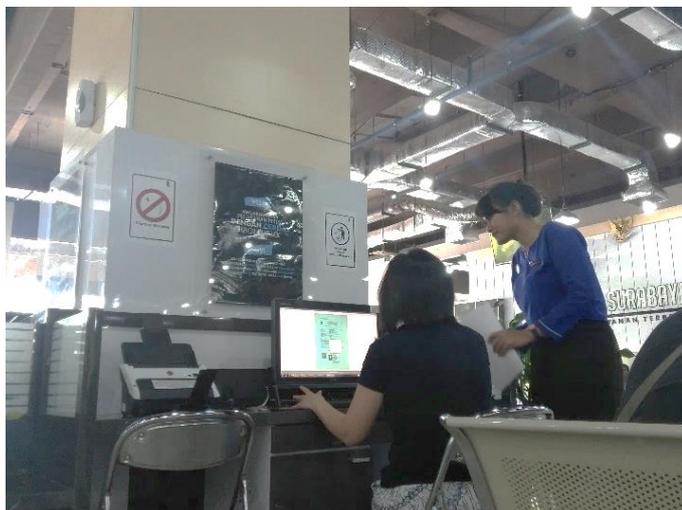
staf dan loket-loket pelayanan seperti proses manual. Namun yang membedakan pelayanan manual dan semi-online disini adalah masyarakat tetap diarahkan untuk menyerahkan berkas melalui sistem SSW dan tidak menyerahkan langsung kepada staf di loket pelayanan.

5.4.2.2 Hubungan *Service Quality* Terhadap *Quality of Public Service*

Hubungan kualitas layanan berpengaruh positif dengan nilai t-statistik tidak signifikan terhadap kualitas layanan publik. Menurut Hair et al., (2014), *composite reliability* yang memiliki > 0.95 masuk dalam kategori *not desirable* karena hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel mengukur fenomena yang sama dan tidak bisa menjadi pengukuran yang valid bagi sebuah konstruk. Skor *composite reliability* sendiri adalah 0.947. Hal ini menyebabkan variabel *service quality* tidak memiliki hubungan signifikan karena memang fenomena yang peneliti dapatkan selama pengambilan data di lapangan menyebutkan bahwa masyarakat merasa jika dukungan / *support* berupa layanan di UPTSA sudah cukup baik. Untuk mengantisipasi hal tersebut terjadi kembali pada penelitian selanjutnya, peneliti mengusulkan supaya pengambilan data dilakukan di beberapa tempat lain yang juga menyediakan layanan publik seperti layanan publik pencatatan kependudukan, layanan kesehatan serta layanan pendidikan. Hal tersebut dilakukan supaya jawaban responden tidak memiliki kecenderungan tertentu. Jawaban yang memiliki kecenderungan pada pilihan tertentu dapat dianggap memiliki pola yang mencurigakan / *suspicious response pattern*. Terkadang pada pengambilan data tersebut perlu adanya kombinasi jawaban dari berbagai responden yang representatif.

Pada Tabel 5.1 terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di UPTSA Surabaya pusat pada tahun 2016 menyebutkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik yang ada di Kota Surabaya ini. Bahkan untuk penilaian kinerja staf pelayanan masuk pada kategori sangat puas. Salah satu wujud dukungan oleh staf pelayanan di kantor UPTSA Surabaya Pusat adalah dengan menanyakan secara aktif kebutuhan dan kendala yang dihadapi masyarakat tanpa ditanya terlebih dahulu oleh masyarakat tersebut, hal tersebut dapat dilihat pada

Gambar 5.23. Selain mampu memberikan informasi, pelayanan staf yang aktif tersebut menunjukkan bahwa pihak UPTSA memang memiliki keinginan untuk membantu masyarakat dalam mengoperasikan sistem SSW dengan benar.



Gambar 5.23 Pelayanan Oleh Staf Loket Mandiri di UPTSA Surabaya Pusat
Sumber : (foto pribadi)

Terciptanya rasa puas dari masyarakat juga tidak terlepas dari pentingnya evaluasi pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Kegiatan evaluasi dan identifikasi permasalahan yang dihadapi dapat menjadi salah satu wujud perbaikan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Hien, 2014). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari pihak pimpinan UPTSA yang menyebutkan bahwa :

Setiap hari ada doa bersama, setiap senin ada briefing. Ada evaluasi harian, tiap bulan juga ada. Misal ada kendala-kendala apa saja yang ada di lapangan. Pihak UPTSA juga melakukan pencocokan berkas yang masuk dengan yang ada di sistem.

Tidak seperti pelayanan publik yang ada di negara maju, di negara berkembang seperti Indonesia masih membutuhkan aspek pelayanan yang “lebih” kepada konsumen. Dukungan dari pihak staf pelayanan dinilai sangat penting untuk

mendukung penciptaan *e-literacy* dalam penerapan kesuksesan sistem *e-government*. Staf pelayanan tersebut juga dapat dianggap sebagai agen pendukung perubahan sistem yang dulunya masih dikenal dengan alur yang manual menjadi sistem yang terotomasi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari pihak pimpinan UPTSA yang menyebutkan bahwa :

“Jika masyarakat masih belum memahami terkait aplikasi maka pihak UPTSA menyediakan loket mandiri dan pendamping sekaligus melakukan pelayanan proses perijinan disana supaya masyarakat tau prosesnya”

Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun sudah tersedia layanan secara online, tetapi ada juga masyarakat yang cenderung lebih memilih menggunakan layanan tersebut dengan didampingi staf pelayanan di loket mandiri. Bahkan ada jam-jam tertentu seperti pada pukul 10.00 hingga 13.00 yang merupakan jam-jam puncak pelayanan. Sehingga dapat disebut pelayanan publik di Kota Surabaya ini bersifat semi-online karena ternyata tidak sepenuhnya berjalan online dan masih tersedia staf dan loket-loket pelayanan seperti proses manual. Namun yang membedakan pelayanan manual dan semi-online disini adalah masyarakat tetap diarahkan untuk menyerahkan berkas melalui sistem SSW dan tidak menyerahkan langsung kepada staf di loket pelayanan.

Ndou (2004) menyebutkan bahwa ada beberapa permasalahan yang dihadapi pemerintah terkait pengembangan sistem *e-government* pada negara berkembang. Salah satu permasalahan tersebut adalah minimnya kemampuan menguasai teknologi khususnya pada sector publik. Keberadaan sumberdaya yang memiliki kemampuan yang sesuai merupakan salah satu faktor kesuksesan implementasi sistem *e-government*. Untuk menciptakan hal tersebut, pemerintah perlu mengadakan pelatihan staf, seminar, workshop untuk menciptakan kemampuan dasar dalam menguasai sistem *e-government* yang akan diimplementasikan. Pada tahap inilah pemerintah sedang menerapkan strategi penerapan layanan publik melalui pengetahuan dasar staf pelayanan yang disediakan di UPTSA mengenai pengoperasian SSW. Hal tersebut dilakukan pemerintah untuk mengantisipasi masyarakat yang merasa kesusahan / terhambat

dalam pengoperasian SSW tersebut karena beberapa faktor penghalang baik dari sisi internal seperti minimnya pendidikan hingga sisi eksternal seperti tidak adanya fasilitas pendukung operasional seperti komputer dan internet. Bahkan Shareef et al. (2012) menyebutkan secara jelas bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem layanan publik *e-government* adalah adanya perbedaan budaya dan pendidikan.

Menurut penelitian Sharma (2015) dan Chong (2013) menyebutkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pendidikan responden dengan keinginan dalam penggunaan layanan TI. Namun hal tersebut tidak berlaku bagi jenis kelamin serta usia dan hubungannya dengan keinginan dalam penggunaan layanan TI. Namun hal berbeda terkait jenis kelamin dan keinginan dalam penggunaan layanan TI disampaikan oleh Schumacher and Morahan-Martin (2001) dimana secara umum pria lebih mudah menguasai computer dibandingkan wanita. Wanita memiliki kecenderungan untuk lebih takut dalam menggunakan computer. Sedangkan Schumacher and Morahan-Martin (2001) menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara usia dengan keinginan dalam penggunaan TI dimana orang yang berusia lanjut cenderung merasakan adanya resiko dalam penggunaan internet dibandingkan dengan anak muda.

Jika dilihat pada pendidikan responden pada penelitian ini, dapat dilihat bahwa berdasarkan data demografi yang didapatkan pada Grafik 5.8 menunjukkan bahwa 73% responden memiliki tingkat pendidikan diploma hingga pascasarjana ; Grafik 5.2 menunjukkan bahwa 72% responden merupakan pria ; Grafik 5.5 menunjukkan bahwa 85% responden berusia 18-44 tahun dimana usia tersebut masuk dalam kategori usia produktif. Usia dan jenis kelamin responden mungkin tidak dapat menjadi patokan karena saat ini teknologi baik smartphone ataupun internet sudah tersebar ke berbagai kalangan masyarakat tidak mempedulikan jenis kelamin maupun usia (Chong, 2013; Sharma, 2015).

5.4.2.3 Hubungan *Achievement of Desirable Outcomes* terhadap penciptaan *Public Value*

Hubungan *achievement of desirable outcomes* berpengaruh positif dengan nilai t-statistik tidak signifikan terhadap penciptaan *public value*. *Achievement of socially desirable outcomes* merujuk pada dampak dan konsekuensi yang diinginkan / dicapai dari penerapan layanan publik *e-government* (Karunasena et al., 2011). Indikator yang mendukung variabel ini adalah (a) *equity* (b) *self-development* (c) *trust* (d) *participatory democracy* dan (e) *environmental sustainability*. Namun ternyata dari 5 indikator yang diusulkan tersebut hanya 2 indikator yang memenuhi untuk syarat *convergent validity*. Berdasarkan analisis penulis di lapangan, tiga indikator seperti *equity*, *trust* dan *participatory democracy* masih dirasa belum maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh minimnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dan minimnya keingintahuan masyarakat terhadap perkembangan informasi serta layanan online yang disediakan oleh pemerintah Surabaya. Pada penelitian milik Nripendra P. Rana et al. (2013) menyebutkan bahwa permasalahan tersebut disebut juga dengan *lack of awareness* yang disebabkan oleh faktor *socio-economic*. Hal ini pun ternyata juga disadari oleh pimpinan UPTSA, yang menyebutkan bahwa :

“Kendala pemerintah adalah sosialisasi yang kurang maksimal selain itu juga kesulitannya terletak pada masyarakat yang tidak mengenal teknologi. Tinggal kemauan dari masyarakat dari masyarakat untuk belajar. Namun pemerintah juga harus tetap harus melakukan sosialisasi, tidak serta merta pemerintah begitu saja meninggalkan masyarakat yang kesulitan / enggan dalam memahami teknologi karena nantinya juga akan kembali untuk masyarakat itu sendiri”

Sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan bahwa seluruh pelayanan online di Surabaya dapat langsung diakses melalui sww.surabaya.go.id/anjungan. Alamat website tersebut merujuk pada layanan e-kios yang disediakan oleh pemerintah kota Surabaya. Namun ternyata alamat tersebut tidak banyak diketahui oleh masyarakat karena yang banyak diketahui hanyalah alamat sww.surabaya.go.id

(tidak menggunakan 'slash' anjungan). Padahal di alamat ssw.surabaya.go.id/anjungan tersebut terdapat berbagai layanan yang harusnya bisa diketahui masyarakat, seperti pelayanan terkait kependudukan, kesehatan dan pendidikan. Sehingga seharusnya responden yang notabene hanya mengetahui misalnya perijinan SIUP, harusnya bisa mengetahui pelayanan online yang lain jika seluruh informasi tersebut dijadikan satu portal. Namun pada nyatanya tidak semua masyarakat tau terkait keberadaan layanan online yang lainnya.

Penerapan layanan online ada baiknya diterapkan pada satu portal. Hal tersebut terkait dengan kemudahan akses oleh masyarakat Karena masyarakat tidak perlu mengingat banyak alamat website dalam mendapatkan atau mengakses informasi. Portal tersebut dapat berisi informasi / berita terupdate terkait kota Surabaya, keterbukaan informasi mengenai kota Surabaya sendiri (misal Surabaya dalam angka), kepengurusan administrasi kependudukan, kesehatan dan perijinan. Sejauh ini berdasarkan pengamatan dari peneliti, yang gencar disosialisasikan oleh pemerintah hanya sebatas pelayanan perijinan di ssw.surabaya.go.id atau surabaya.go.id dan kurang bagi layanan yang lainnya.

Implementasi dan perkembangan layanan SI / TI di Surabaya sudah sangat bagus, namun sangat disayangkan jika layanan sebagus itu masih belum dapat dimaksimalkan dengan baik. Sehingga ada baiknya jika Pemerintah Surabaya lebih gencar lagi melakukan sosialisasi dan membuat masyarakatnya sadar bahwa pemerintah sedang melakukan perbaikan kinerja dengan memanfaatkan layanan SI / TI. Perbaikan kinerja dilakukan juga dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat kepada pemerintah. Sosialisasi tersebut bertujuan untuk menunjukkan bahwa banyak hal yang dibutuhkan masyarakat dapat dicapai menggunakan layanan secara online. Layanan publik yang dimaksud dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari kemudahan mengakses informasi, pelayanan administrasi kependudukan, kesehatan, perijinan serta fasilitas penunjang lain yang berbasis teknologi informasi yang mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat. Jika perlu, pemerintah mampu meminimalisir atau bahkan menghilangkan stigma negative yang terbentuk di masyarakat terkait birokrasi dan pemerintahan melalui kemudahan pada pelayanan secara online.

Hasil pada penelitian ini dapat menjadi pertimbangan mengenai hal utama apa saja yang menjadi perhatian utama pemerintah Surabaya dalam menciptakan sebuah kualitas layanan publik dan *public value*. Kualitas layanan yang bagus juga tidak terlepas dari serta merta peran masyarakat dalam menggunakannya. Tentu kualitas tersebut tidak akan terukur jika ternyata tidak ada masyarakat yang mau menggunakannya. Sehingga penerapan dari usulan layanan publik tersebut membutuhkan kerjasama yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

Misalnya saja untuk aspek *equity*, dimana harusnya masyarakat mengetahui berbagai informasi terkait kesetaraan / keadilan antar masyarakat dalam hal ini adalah aspek sosial-budaya. Para pengguna sistem SSW tidak akan mengetahui informasi tersebut jika tidak membuka website utama Surabaya di Surabaya.go.id. Sehingga masyarakat yang mengakses ssw.surabaya.go.id tidak akan mengetahui konten dari website Surabaya.go.id jika tidak benar-benar sengaja untuk mengaksesnya. Untuk itulah penulis mengusulkan untuk pembuatan satu portal kota Surabaya supaya masyarakat dapat minimal tahu tentang banyak hal yang disediakan oleh pemerintah kota Surabaya. Hal tersebut didukung oleh pernyataan pimpinan UPTSA yang menyebutkan bahwa :

“Terkait pelayanan perijinan, pendidikan dan kesehatan sudah jadi satu portal (e-kios) masuknya ke ssw.surabaya.go.id/anjungan bukan ssw.surabaya.go.id . Aslinya semua layanan sudah jadi satu di pelayanan. Surabaya sudah memiliki banyak fasilitas layanan TI yang cukup bagus, namun tidak semua masyarakat menyadari pentingnya hal tersebut. Sehingga salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh pemerintah adalah melakukan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai bagaimana pelayanan online yang sudah ada di Surabaya ini. Pemerintah sendiri merasa bahwa pemerintah harus aktif kepada masyarakat”

Hal lain yang harus menjadi penekanan pada sistem layanan online ini adalah bagaimana pemerintah mau menunjukkan keunggulan yang didapatkan dari penggunaan layanan online tersebut bagi masyarakat. Salah satu aspek keunggulan layanan publik online yang harus disadari oleh pemerintah untuk disosialisasikan

kepada masyarakat adalah kemampuan sistem online dalam meminimalisir penggunaan kertas. Berikut adalah pernyataan dari pimpinan UPTSA terkait penggunaan kertas pada pelayanan online.

“Persyaratan administrasi bisa sekali masuk untuk beberapa keperluan perijinan sehingga tidak perlu ada fotokopi berkas berkali-kali. Jadi dapat menghemat ATK dan penggajian pegawai “

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari seluruh proses penelitian yang telah dilakukan untuk memastikan apakah hasil yang diperoleh telah mampu menjawab pertanyaan penelitian serta memenuhi tujuan penelitian

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan penelitian ini mengenai analisis pengaruh kualitas layanan publik *e-government* (*Government to Citizen*) terhadap penciptaan *public value* yaitu :

1. **Terdapat keterkaitan positif antara *quality of public service* dengan penciptaan *public value*.** Dalam hal ini *information quality*, *system quality* dan *service quality* milik IS Success Model DeLone McLean memiliki hubungan secara tidak langsung dengan penciptaan *public value* melalui variabel *quality of public service*. Sehingga penerapan aspek-aspek *information quality*, *system quality* dan *service quality* pada layanan publik *e-government* dapat menjadi pertimbangan pemerintah dalam menciptakan *public value* yang lebih baik.
2. **Faktor yang terbukti signifikan mempengaruhi *quality of public service in e-government* adalah *information quality*.** Hal tersebut dapat diartikan bahwa pemerintah dapat menekankan pada kualitas informasi pada penerapan sistem *e-government*. Aspek kualitas informasi yang perlu diperhatikan oleh pemerintah yaitu *relevance*, *currency*, *usefulness*, *understandability*, *completeness*, *accuracy*, *timeliness* dan *reliability*. Dalam penciptaan informasi yang berkualitas, tentu pemerintah tidak bisa serta merta mengabaikan aspek lain seperti kualitas sistem (*system quality*) dan dukungan pelayanan (*service quality*) dimana tanpa bantuan dari kedua

aspek tersebut, penerapan informasi yang berkualitas tidak akan berjalan secara maksimal.

3. Faktor-faktor yang terbukti signifikan mempengaruhi *public value* :

- ***Quality of public service* -> *Public value* (Hipotesis 4)**
- ***Effective of public organization* -> *Public value* (Hipotesis 5)**

Dua aspek utama yang dapat menjadi perhatian pemerintah dalam penciptaan *public value* adalah *quality of public service* dan *effective of public organization*. Efektivitas kinerja organisasi pemerintahan dapat mendukung terciptanya *public value* yang mencakup aspek *organizational efficiency*, *openness* dan *responsiveness*. Sehingga untuk menciptakan *public value* yang lebih baik lagi, perbaikan tersebut tidak hanya terletak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan, namun juga dari sisi organisasi pemerintah selaku penyedia pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dan efektivitas kinerja organisasi pemerintahan dapat menjadi kombinasi tepat dalam penciptaan *public value*.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas dapat diungkapkan saran-saran yang perlu ditindaklanjuti terkait pengembangan pengetahuan atau penelitian selanjutnya yang mencakup :

1. Pada penelitian ini, penulis sudah mencoba mencari responden yang representatif. Salah satu sampel responden yang representatif tersebut adalah pengguna layanan publik perijinan di Surabaya yaitu *Surabaya Single Windows* (SSW). Namun untuk penelitian selanjutnya ada baiknya cakupan responden tersebut bisa diperluas kepada layanan publik lain seperti pelayanan kependudukan di Dispendukcapil, kesehatan dan juga pendidikan yang sudah disediakan oleh Pemerintah Surabaya. Sehingga dapat meningkatkan hasil signifikansi *path coefficient* maupun R^2 .
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel / faktor terkait kepemimpinan yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah (*effective of public organization*). Usulan ide tersebut dapat mengacu pada referensi penelitian milik Kettinger et al. (2011).

3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel / faktor terkait penggunaan / penerimaan teknologi dari sisi pengguna karena terdapat perbedaan dalam hal latar belakang serta penerimaan pengguna terhadap teknologi. Dari penambahan tersebut diharapkan dapat menjadi masukan pemerintah dalam mengembangkan sistem informasi pelayanan publik yang mampu mempertimbangkan faktor penggunaan / penerimaan teknologi dari sisi pengguna. Referensi usulan penelitian tersebut dapat dilihat pada penelitian sebelumnya milik Alateyah et al. (2013) dan Al-Mamari et al. (2013)
4. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan dari studi kasus yang berupa perbandingan kualitas pelayanan publik diantara dua kota. Kota X memiliki skor penerapan e-gov yang baik sedangkan kota Y belum memiliki skor penerapan e-gov yang belum baik (skor tersebut dapat dilihat pada tabel pemeringkatan PeGI dari Kemkominfo). Dari data yang didapatkan terhadap kedua kota tersebut kemudian dibandingkan terkait faktor signifikan serta kendala yang dihadapi masing-masing kota sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap *public value* di masing-masing kota tersebut.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR PUSTAKA

- Aday, L.A., 2017. Sample design. How many will be in the sample - descriptive studies?
- Agrawal, A., 2009. EGOSQ e users' assessment of e-governance online-services: A quality measurement instrumentation.
- Agus S.S, E., 2016. Surabaya Single Windows (SSW).
- Alanezi, M.A., Kamil, A., Basri, S., 2010. A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality. *Int. J. U- E- Serv. Sci. Technol.* 3, 1–18.
- Alanezi, M.A., Mahmood, A.K., Basri, S., 2012. E-Government service quality in Saudi Arabia. *Electron. J. Inf. Syst. Dev. Ctries.* 54.
- Alateyah, S., Crowder, R.M., Wills, G.B., 2013. An exploratory study of proposed factors to adopt e-government services. *Int. J. Adv. Comput. Sci. Appl.* 4.
- Al-Busaidy, M., Weerakkody, V., 2011. E-government services in Oman: an employee's perspective. *Electron. Gov. Int. J.* 8, 185–207.
- Alford, J., O'Flynn, J., 2009. Making sense of public value: concepts, critiques and emergent meanings. *Int. J. Public Adm.* 32, 171–191.
- Al-Jaghoub, S., Al-Yaseen, H., Al-Hourani, M., 2010. Evaluation of awareness and acceptability of using e- government services in developing countries: the case of Jordan. *Electron. J. Inf. Syst. Eval.* 13, 1–8.
- Almahamid, S., C.Mcadams, A., Al Kalalkeh, T., Al-Sa'eed, M. 'taz, 2010. The relationship between perceived usefulness, perceived ease of use, perceived information quality, and intention to use E-government. *J. Theor. Appl. Inf. Technol.* 11, 15.
- Al-Mamari, Q., Corbitt, B., Oyaro Gekara, V., 2013. E-government adoption in Oman: motivating factors from a government perspective. *Transform. Gov. People Process Policy* 7, 199–224.
- Al-Omari, A., Al-Omari, H., 2006. E-government readiness assessment model. *J. Comput. Sci.* 2, 841–845.
- Alshehri, Drew, 2010. E-Government fundamentals, in: IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings.

- Alshehri, M., Drew, S., 2010. Implementation of e-government: advantages and challenges, in: International Association for Scientific Knowledge (IASK) E-ALT Conference Proceedings. pp. 79–86.
- Anwer Anwer, M., Esichaikul, V., Rehman, M., Anjum, M., 2016. E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan. *Transform. Gov. People Process Policy* 10, 139–167.
- Bappeko, 2016. Laporan Prioritisasi Aplikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2016.
- Bélanger, F., Carter, L., 2008. Trust and risk in e-government adoption. *J. Strateg. Inf. Syst., eGovernment Strategies: ICT innovation in international public sector contexts* 17, 165–176.
- Bonett, D.G., Wright, T.A., 2015. Cronbach’s alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *J. Organ. Behav.* 36, 3–15.
- Brewster, E., Griffiths, R., Lawes, A., Sansbury, J., 2010. IT Service Management. A Guide for ITIL V3 foundation exam candidates. British Informatics Society Limited (BISL).
- C. Humphreys, P., 1998. Improving Public Service Delivery, in: Committee for Public Management Research Discussion Paper 7. Institute of Public Administration.
- Chong, A.Y.-L., 2013. Mobile commerce usage activities: The roles of demographic and motivation variables. *Technol. Forecast. Soc. Change* 80, 1350–1359. doi:10.1016/j.techfore.2012.12.011
- Chu, P.-Y., Hsiao, N., Lee, F.-W., Chen, C.-W., 2004. Exploring success factors for Taiwan’s government electronic tendering system: behavioral perspectives from end users. *Gov. Inf. Q.* 21, 219–234.
- Coleman, S., 2004. Connecting parliament to the public via the internet. *Inf. Commun. Soc.* 7, 1–22.
- Davis, F.D., 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Q.* 13, 319–340. doi:10.2307/249008
- DeLone, W.H., McLean, E.R., 2016. Information Systems Success Measurement. *Found. Trends® Inf. Syst.* 2, 1–116.
- Delone, W.H., McLean, E.R., 2003. The Delone and Mclean model of information systems success: a ten-year update. *J. Manag. Inf. Syst.* 19, 9–30.
- Dinkominfo, 2015. Laporan Kinerja Kota Surabaya Dinkominfo 2015.

- eGEP, 2006. eGovernment Economics Project (eGEP) : Measurement framework final version (No. 5). European Commission, Rome- Italy.
- Gilbert, D., Balestrini, P., Littleboy, D., 2004. Barriers and benefits in the adoption of e-government. *Int. J. Public Sect. Manag.* 17, 286–301.
- Gil-García, J.R., 2005. Exploring the success factors of state website functionality: an empirical investigation, in: *Proceedings of the 2005 National Conference on Digital Government Research, Dg.o '05*. Digital Government Society of North America, Atlanta, Georgia, USA, pp. 121–130.
- Grimsley, M., Meehan, A., Sen Gupta, K., 2006. Evaluative design of e-government projects: a public value perspective. Presented at the Proceedings of the Twelfth Americas Conference on Information Systems, Acapulco, Mexico.
- Grönlund, Å., 2002. *Electronic Government: Design, Applications & Management*. Hershey and London: Idea Group Publishing.
- Grönlund, Å., Horan, T.A., 2005. Introducing e-gov: history, definitions, and issues. *Commun. Assoc. Inf. Syst.* 15.
- Gupta, M.P., Jana, D., 2003. E-government evaluation: a framework and case study. *Gov. Inf. Q.* 20, 365–387.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., Sarstedt, M., 2014. *A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hair, J.F., Sarstedt, M., Ringle, C.M., Mena, J.A., 2012. An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *J. Acad. Mark. Sci.* 40, 414–433.
- Harijadi, D.A., 2004. Developing e-government, the case of Indonesia.
- Heeks, R., 2008. eGovernment for Development - What is eGovernment? - eGovernment Definitions [WWW Document]. URL <http://www.egov4dev.org/success/definitions.shtml#definition> (accessed 5.4.17).
- Heeks, R., 2006. Benchmarking e-government: improving the national and international measurement, evaluation and comparison of e-government, in: *iGovernment Working Paper Series*. Development Informatics Group, Institute for Development Policy and Management, p. 51.
- Heise, D.R., Bohrnstedt, G.W., 1970. Validity, Invalidity, and Reliability. *Sociol. Methodol.* 2, 104–129.

- Henseler, J., Dijkstra, T.K., Sarstedt, M., Ringle, C.M., Diamantopoulos, A., Straub, D.W., Ketchen, D.J., Hair, J.F., Hult, G.T.M., Calantone, R.J., 2014. Common Beliefs and Reality About PLS. *Organ. Res. Methods* 17, 182–209.
- Henseler, J., Hubona, G., Ray, P., 2016. Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Ind. Manag. Data Syst.* 116, 2–20.
- Henseler, J., Ringle, C.M., Sarstedt, M., 2015. A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *J. Acad. Mark. Sci.* 43, 115–135.
- Hien, N.M., 2014. A study on evaluation of e-government service quality. *Int. J. Soc. Manag. Econ. Bus. Eng.* 8, 16–19.
- Huang, Z., Bwoma, P.O., 2003. An overview of critical issues of e-government. *Issues Inf. Syst.* 4, 164–170.
- Hwang, M.-S., Li, C.-T., Shen, J.-J., Chu, Y.-P., 2004. Challenges in e-government and security of information. *Inf. Secur.* 15, 9–20.
- Jaeger, P.T., Bertot, J.C., 2010. Transparency and technological change: Ensuring equal and sustained public access to government information. *Gov. Inf. Q., Special Issue: Open/Transparent Government* 27, 371–376.
- Jiang, J.J., Klein, G., Carr, C.L., 2002. Measuring Information System Service Quality: SERVQUAL from the Other Side. *MIS Q.* 26, 145–166.
- Jogiyanto, 2011. Konsep dan aplikasi structural equation modeling berbasis varian dalam penelitian bisnis. UPP STIM YKPN.
- Jørgensen, T.B., Bozeman, B., 2007. Public Values: An Inventory. *Adm. Soc.* 39, 354–381.
- Karunasena, K., 2012. An Investigation of the Public Value of e-Government in Sri Lanka. RMIT University, Melbourne, Australia.
- Karunasena, K., Deng, H., Singh, M., 2011. Measuring the public value of e-government: a case study from Sri Lanka. *Transform. Gov. People Process Policy* 5, 81–99.
- Kearns, I., 2004. Public value and e-government. Institute for Public Policy Research, London WC2E 7RA.
- Kelly, G., Mulgan, G., Muers, S., 2002. Creating public value. Lond. Cabinet Off.

- Kernaghan, K., 2003. Integrating Values into Public Service: The Values Statement as Centerpiece. *Public Adm. Rev.* 63, 711–719.
- Kettinger, W.J., Zhang, C., Marchand, D.A., 2011. CIO and Business Executive Leadership Approaches to Establishing Company-Wide Information Orientation. *MIS Q. Exec.* 10.
- Kolsaker, A., Lee-Kelley, L., 2008. Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: a UK study. *Int. J. Public Sect. Manag.* 21, 723–738.
- Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., Persaud, A., 2007. Factors for successful e-government adoption: a conceptual framework. *Electron. J. E-Gov.* 5, 63–76.
- Kunstelj, M., Vintar, M., 2004. Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis. *Inf. Polity* 9, 131–148.
- la Porte, T.M., Demchak, C.C., de Jong, M., 2002. Democracy and Bureaucracy in the Age of the Web. *Adm. Soc.* 34, 411–446.
- Lau, E., 2003. Challenges for e-government development, in: *Challenges for E-Government Development*. Presented at the Global Forum on Reiventing Government, Organisation for Economic Co-Operation and Development, Mexico City.
- Lehtinen, U., Lehtinen, J.R., 1991. Two approaches to service quality dimensions. *Serv. Ind. J.* 11, 287–303.
- Li, H., Suomi, R., 2007. Evaluating electronic service quality: a transaction process based evaluation model, in: *ECIME*. Presented at the The European Conference on Information Management and Evaluation, France, pp. 331–340.
- Löfstedt, U., 2005. E-government assessment of current research and some proposals for future directions. *Int. J. Public Inf. Syst.* 1, 43.
- Mirchandani, D.A., Jr, J.H.J., Joshi, K., 2008. Perspectives of citizens towards e-government in Thailand and Indonesia: A multigroup analysis. *Inf. Syst. Front.* 10, 483.
- Moore, M., 2007. Recognising public value: The challenge of measuring performance in government. *Passion Policy* 91–116.
- Moore, M., H., 1995. *Creating public value - strategic management in government*. Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts.

- N. Kenyon, G., C.Sen, K., 2015. The perception of quality. Mapping product and service quality to consumer perceptions. Springer.
- Ndou, V., 2004. E-Government for developing countries: opportunities and challenges. *Electron. J. Inf. Syst. Dev. Ctries.* 18.
- Nripendra P. Rana, Yogesh K. Dwivedi, Michael D. Williams, 2013. Analysing challenges, barriers and CSF of egov adoption. *Transform. Gov. People Process Policy* 7, 177–198.
- OECD, 2011. Together for better public services. Partnering with citizens and civil society.
- Omar, K., Scheepers, H., Stockdale, R., 2011. E-Government service quality assessed through the public value lens, in: *Electronic Government. Presented at the International Conference on Electronic Government, Springer, Berlin, Heidelberg*, pp. 431–440.
- Papadomichelaki, X., Magoutas, B., Halaris, C., Apostolou, D., Mentzas, G., 2006. A Review of Quality Dimensions in e-Government Services, in: *Electronic Government. Presented at the International Conference on Electronic Government, Springer, Berlin, Heidelberg*, pp. 128–138.
- Papadomichelaki, X., Mentzas, G., 2012. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Gov. Inf. Q.* 29, 98–109.
- Parasuraman, A., Leonard L Berry, Valarie A. Zeithaml, 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL instrument. *J. Retail.* 67, 420–450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J. Mark.* 49, 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Malhotra, A., 2005. E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *J. Serv. Res.* 7, 213–233.
- Pena, M.M., Silva, E.M.S. da, Tronchin, D.M.R., Melleiro, M.M., 2013. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Rev. Esc. Enferm. USP* 47, 1227–1232.
- Petter, S., DeLone, W., McLean, E., 2008. Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *Eur. J. Inf. Syst.* 17, 236–263.
- Pitt, L.F., Watson, R.T., Kavan, C.B., 1995. Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *MIS Q.* 19, 173–187.
- Pressreader, 2017. Kini Tangani 261 Perizinan.

- PT. Surveyor Indonesia, 2016. Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2016.
- Sá, F., Rocha, Á., Pérez Cota, M., 2016. From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. *Gov. Inf. Q.* 33, 149–160.
- Saha, P., Nath, A., Salehi-Sangari, E., 2010. Success of government e-service delivery: does satisfaction matter?, in: *Electronic Government*. Presented at the International Conference on Electronic Government, Springer, Berlin, Heidelberg, pp. 204–215.
- Sarstedt, M., Mooi, E., 2014. *A Concise Guide to Market Research - The Process, Data, and | Erik Mooi | Springer, 2nd ed.* Springer Berlin Heidelberg.
- Savoldelli, A., Codagnone, C., Misuraca, G., 2014. Understanding the e-government paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption. *Gov. Inf. Q.* 31, S63–S71.
- Schneider, B., S. White, S., 2004. *Service Quality : Research Perspective*. Sage Publications, United States of America.
- Schumacher, P., Morahan-Martin, J., 2001. Gender, Internet and computer attitudes and experiences. *Comput. Hum. Behav.* 17, 95–110.
- Scott, M., DeLone, W., Golden, W., 2009. Understanding net benefits: a citizen-based perspective on e-government success. *Thirtieth Int. Conf. Inf. Syst.* 4.
- Sedera, D., Gable, G.G., 2004. A factor and structural equation analysis of the enterprise systems success measurement model, in: Agarwal, R., Kirsch, L., DeGross, J.I. (Eds.), *Faculty of Science and Technology*. Presented at the Twenty-Fifth International Conference on Information Systems, Association for Information Systems, Washington, D.C., pp. 449–464.
- Segovia, R.H., Jennex, M.E., Beatty, J., 2009. Paralingual web design and trust in e-government. *Web Technol. Concepts Methodol. Tools Appl. Concepts Methodol. Tools Appl.* 277.
- Shackleton, P., Fisher, J., Dawson, L., 2004. Evolution of local government e-services: the applicability of e-business maturity models, in: *37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the*. Presented at the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the, p. 8.
- Shan, S., Wang, J., 2009. A study on the evaluation model for development of local e-government in China, in: *2009 International Conference on Management*

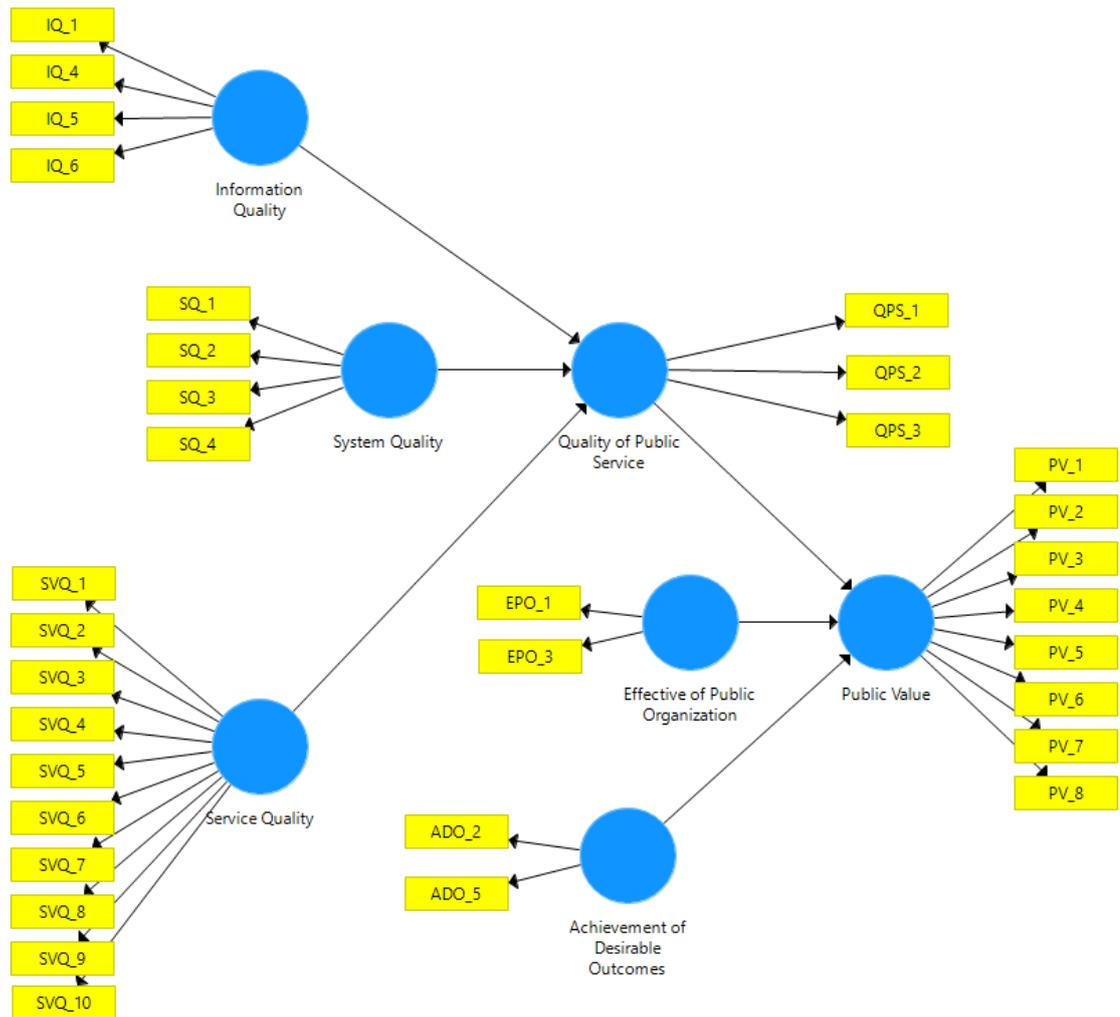
- and Service Science. Presented at the 2009 International Conference on Management and Service Science, IEEE, p. 1.
- Shareef, S.M., Jahankhani, H., Dastbaz, M., 2012. E-government stage model: Based on citizen-centric approach in regional government in developing countries. *Int. J. Electron. Commer. Stud.* 3, 145.
- Sharma, S.K., 2015. Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables. *Transform. Gov. People Process Policy* 9, 207–222.
- Stoker, G., 2006. Public value management: a new narrative for networked governance? *Am. Rev. Public Adm.* 36, 41–57.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Research and Development, 2. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2015. *Metode penelitian kombinasi (mixed method)*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2014. *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Surabaya, 2014. Surabaya Single Window (SSW) Sabet Penghargaan Internasional FutureGov 2014 [WWW Document]. URL <https://www.surabaya.go.id/berita/3532-surabaya-single-window--ssw--sabet-penghargaan-internasional-futuregov-2014> (accessed 7.18.17).
- Surabaya, K., 2016. Surabaya Single Window Sarana Perizinan Online Dan Simple. *Kabar Surabaya*.
- SurveyMonkey, 2017. Sample Size Calculator [WWW Document]. SurveyMonkey. URL <https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> (accessed 6.29.17).
- Taylor, R.S., 1986. *Value Added Processes in Information Systems*. Greenwood Publishing Group Inc., Westport, CT, USA.
- Teo, T., Srivastava, S., Jiang, L., 2008. Trust and electronic government success: an empirical study. *J Manage Inf Syst* 25, 99–132.
- The World Bank, 2015. e-Government [WWW Document]. World Bank. URL <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government> (accessed 2.14.17).
- Torres, L., Pina, V., Acerete, B., 2005. E-government developments on delivering public services among EU cities. *Gov. Inf. Q.* 22, 217–238.
- UNDESA, 2016. *United Nations e-government survey 2016 - E-Government in support of sustainable development*. United Nations, New York.

- UNDESA, 2003. World public sector report 2003: E-Government at the crossroads. United Nations, United States of America.
- United Nations, 2008. UN Government Survey 2008. From e-government to connected governance, ST/ESA/PAD/SER.E/112. ed. United Nations, New York.
- UPTSA, 2017. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap | Pemerintah Kota Surabaya [WWW Document]. URL <http://uptsa.surabaya.go.id/detil.php?p=lay> (accessed 6.24.17).
- Waller, L., Genius, A., 2015. Barriers to transforming government in Jamaica: Challenges to implementing initiatives to enhance the efficiency, effectiveness and service delivery of government through ICTs (e-Government). *Transform. Gov. People Process Policy* 9, 480–497.
- Wang, Y.-S., Liao, Y.-W., 2008. Assessing e-government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Gov. Inf. Q.* 25, 717–733.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P.A., Rose, G.M., 2002. Encouraging citizen adoption of e-government by building trust. *Electron. Mark.* 12, 157–162.
- Welch, E.W., Hinnant, C.C., Moon, M.J., 2005. Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *J. Public Adm. Res. Theory* 15, 371–391.
- Wright, R., Campbell, D., Thatcher, J., Roberts, N., 2012. Operationalizing multidimensional constructs in structural equation modeling: recommendations for IS research. *Commun. Assoc. Inf. Syst.* 30.
- Yu, C.-C., 2008. Building a value-centric e-government service framework based on a business model perspective, in: Wimmer, M.A., Scholl, H.J., Ferro, E. (Eds.), *Electronic Government, Lecture Notes in Computer Science*. Presented at the International Conference on Electronic Government, Springer Berlin Heidelberg, pp. 160–171.
- Zaidi, 2004. Assessing e-government service & trust: government to citizen. *Int. Conf. Digit. Soc.* 28–31.
- Zaidi, K. Qteishat, 2012. Assessing e-government service delivery (government to citizen). *Int. J. E-Bus. E-Gov. Stud.* 4.
- Zhang, Y.J., Hsieh, C., 2010. Chinese citizens' opinions on e-government benefits, issues and critical success factors. *Electron. Gov. Int. J.* 7, 137–147.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN 1

PERBAIKAN MODEL KONSEPTUAL



Gambar L1 Perbaikan Model Konseptual

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN 2

LEMBAR KUISIONER

• **Jenis Kelamin**

Laki-laki Perempuan

• **Usia Anda**

< 18 th 18-24th 25-29th 30-44th 45-54th 55-64th >64th

• **Asli Penduduk Kota Surabaya**

Ya Tidak

• **Kecamatan Tempat Tinggal / Kantor**

• **Pendidikan terakhir**

SD SMP SMA Diploma Sarjana Pasca Sarjana

• **Pekerjaan**

Mahasiswa Swasta Wiraswasta PNS Lainnya _____

• **Layanan publik online yang pernah digunakan (bisa pilih lebih dari satu)**

Perijinan Kependudukan Pelayanan Kesehatan Pendidikan

Antrian online di Kecamatan Pelaporan / keluhan Lainnya _____

• **Sudah berapa kali menggunakan layanan publik online**

Sekali Lebih dari sekali _____

Petunjuk pengisian :

Jawaban dari masing-masing pertanyaan terdiri dari 7 (tujuh) tingkatan jawaban dengan penjelasan sbb :

Sangat Tidak Setuju Tidak Setuju Agak Tidak Setuju Netral Agak Setuju Setuju Sangat Setuju

Information Quality Kualitas informasi merujuk pada informasi / output yang disediakan oleh layanan publik e-government Pemerintah Surabaya kepada masyarakat		
Kode	Pertanyaan	Jawaban
<i>Relevance</i>		
IQ1	Informasi yang disediakan oleh layanan publik online sesuai dengan apa yang saya butuhkan	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
<i>Currency</i>		
IQ2	Informasi yang dibutuhkan dari layanan publik online selalu tersedia	<input type="checkbox"/>
<i>Usefulness</i>		
IQ3	Informasi yang disediakan oleh layanan publik online memiliki format yang bermanfaat (misal disediakan dalam bentuk pdf atau excel sehingga mudah untuk diunduh)	<input type="checkbox"/>
<i>Understandability</i>		
IQ4	Informasi yang disediakan oleh layanan publik online mudah untuk dipahami	<input type="checkbox"/>
<i>Completeness</i>		
IQ5	Informasi yang disediakan oleh layanan publik online memiliki tampilan yang mudah dibaca, jelas dan tersusun dengan baik / rapi	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
<i>Accuracy</i>		
IQ6	Informasi yang disediakan oleh layanan publik online ditampilkan secara akurat / ringkas	<input type="checkbox"/>
<i>Timeliness</i>		
IQ7	Informasi yang disediakan oleh layanan publik online selalu diperbarui	<input type="checkbox"/>
<i>Reliability</i>		
IQ8	Informasi yang disediakan oleh layanan publik online bersifat reliabel (dapat diandalkan / dipercaya)	<input type="checkbox"/>
System Quality Kualitas sistem merujuk pada kualitas dari sisi teknis (aplikasi) yang disediakan oleh Pemerintah Surabaya terhadap masyarakat		
<i>Ease of use</i>		
SQ1	Sistem layanan publik online yang disediakan pemerintah mudah untuk digunakan	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
<i>Ease of learning</i>		
SQ2	Sistem layanan publik online yang disediakan pemerintah mudah untuk dipelajari	<input type="checkbox"/>

<i>Reliability</i>		
SQ3	Sistem layanan publik online yang disediakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	<input type="checkbox"/>
<i>Personalizable</i>		
SQ4	Sistem layanan publik online yang disediakan pemerintah memiliki fitur dan fungsi yang penting / diperlukan masyarakat	<input type="checkbox"/>
<i>Response time</i>		
SQ5	Sistem layanan publik online yang disediakan pemerintah dapat bekerja dengan seharusnya (misal sistem tersebut dapat berjalan dengan cepat / tidak lambat)	<input type="checkbox"/>
<i>Flexible</i>		
SQ6	Sistem layanan publik online yang disediakan pemerintah memiliki desain / tampilan yang mudah / mampu diadaptasi pada masing-masing perangkat (website bersifat responsif)	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
<i>System Interactivity</i>		
SQ7	Sistem layanan publik online yang disediakan pemerintah mampu meminimalisir jumlah kolom pengisian (pada formulir) dan memiliki tampilan yang simpel	<input type="checkbox"/>
<i>Availability</i>		
SQ8	Sistem layanan publik online yang disediakan pemerintah memiliki data yang terintegrasi dan konsisten (terintegrasi = data antar dinas terkait satu sama lain, sehingga tidak terdapat data yang sama)	<input type="checkbox"/>
SQ9	Sistem layanan publik online yang disediakan pemerintah mudah dimodifikasi, dikoreksi / diperbaiki (misal tersedia kolom komentar sehingga masyarakat dapat memberi komentar / perbaikan)	<input type="checkbox"/>
<i>Security</i>		
SQ10	Secara keseluruhan, saya percaya dengan keamanan informasi yang ada pada sistem pelayanan publik online ini	<input type="checkbox"/>
<i>Service Quality</i> Kualitas layanan merujuk pada interaksi antar individu (masyarakat dan bagian helpdesk / customer service) oleh layanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Surabaya		
<i>Customer Support</i>		
SVQ1	Staf pelayanan publik memberikan informasi kepada masyarakat ketika pelayanan akan dilakukan (Misal memberikan informasi mengenai waktu pelayanan, nomor antrian pelayanan)	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS

SVQ2	Staf pelayanan publik memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat	<input type="checkbox"/>
SVQ3	Staf pelayanan publik selalu memiliki keinginan untuk membantu masyarakat	<input type="checkbox"/>
SVQ4	Staf pelayanan publik bersedia merespon permintaan masyarakat	<input type="checkbox"/>
<i>Transparancy of Action</i>		
SVQ5	Staf pelayanan publik mampu membuat masyarakat percaya terhadap layanan yang diberikan	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
SVQ6	Staf pelayanan publik membuat masyarakat merasa aman ketika bertransaksi dengan <i>curtomer service / helpdesk</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Complaint</i>		
SVQ7	Staf pelayanan publik melayani masyarakat dengan sopan	<input type="checkbox"/>
SVQ8	Staf pelayanan publik memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan masyarakat	<input type="checkbox"/>
<i>Customization</i>		
SVQ9	Staf pelayanan publik tidak memiliki batasan waktu dalam melayani setiap individu yang memiliki keluhan terhadap layanan publik (misal permasalahan keluhan akan diselesaikan hingga tuntas tanpa ada batasan waktu untuk setiap individu)	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
<i>Quality of Public Service in e-Government</i>		
QPS1	Secara keseluruhan, kualitas layanan publik online e-government yang ada saat ini sudah sesuai dengan ekspektasi saya	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
QPS2	Secara keseluruhan, saya merasakan adanya efektivitas dari layanan publik online e-government	<input type="checkbox"/>
QPS3	Secara keseluruhan, saya merasakan adanya manfaat dari layanan publik online e-government	<input type="checkbox"/>
<i>Effective of Public Organization</i>		
Kategori pernyataan terkait tingkat efisiensi kinerja dari pemerintah melalui layanan e-government		
EPO11	Hal-hal yang sudah dilakukan Pemerintah Surabaya dalam mendukung performa pelayanan menjadi lebih baik adalah dapat dilihat dari ketersediaan teknologi TI	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS

EPO12	Hal-hal yang sudah dilakukan Pemerintah Surabaya dalam mendukung performa pelayanan menjadi lebih baik adalah dapat dilihat dari perbaikan desain / alur pada pelayanan publik	<input type="checkbox"/>
EPO13	Hal-hal yang sudah dilakukan Pemerintah Surabaya dalam mendukung performa pelayanan menjadi lebih baik adalah dapat dilihat dari perbaikan infrastruktur TI	<input type="checkbox"/>
EPO14	Hal-hal yang sudah dilakukan Pemerintah Surabaya dalam mendukung performa pelayanan menjadi lebih baik adalah dapat dilihat dari integrasi / berbagi data yang sama antar dinas dapat mengurangi informasi yang redundan / sama	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
EPO15	Hal-hal yang sudah dilakukan Pemerintah Surabaya dalam mendukung performa pelayanan menjadi lebih baik adalah dapat dilihat dari kemampuan TI pada staf / pegawai pemerintah	<input type="checkbox"/>
EPO16	Hal-hal yang sudah dilakukan Pemerintah Surabaya dalam mendukung performa pelayanan menjadi lebih baik adalah dapat dilihat dari minimnya jumlah staf / pegawai dan diganti dengan sistem terotomatisasi karena mampu meminimalisir pungli	<input type="checkbox"/>
Kategori pernyataan terkait perbaikan keterbukaan pemerintah melalui layanan e-government		
EPO21	Pemerintah Surabaya tidak terbuka terhadap peraturan, hukum dan regulasi yang disediakan secara online (misal tersedia peraturan walikota di website surabaya.go.id)	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
EPO22	Pemerintah Surabaya terbuka terhadap pelaporan keuangan yang mereka gunakan	<input type="checkbox"/>
EPO23	Pemerintah Surabaya terbuka terhadap perencanaan dan progress tahunan (misal terdapat informasi terkait laporan kinerja tiap dinas dan RPJM di setiap dinas)	<input type="checkbox"/>
EPO24	Pemerintah Surabaya terbuka terhadap keluhan masyarakat secara online (misal website mediacenter Surabaya)	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
EPO25	Pemerintah Surabaya terbuka terhadap informasi kontak (secara online) yang dapat dihubungi masyarakat	<input type="checkbox"/>
EPO26	Pemerintah Surabaya terbuka terhadap tampilan bagan, tugas dan tanggung jawab pegawai di sektor publik	<input type="checkbox"/>
Kategori pernyataan terkait perbaikan kinerja yang responsif melalui layanan e-government		

EPO31	Pemerintah Surabaya bersedia menampilkan jumlah waktu maksimal pemrosesan untuk setiap pelayanan yang diberikan	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
EPO32	Pemerintah Surabaya bersedia membalas email / pertanyaan yang saya ajukan	<input type="checkbox"/>
EPO33	Pemerintah Surabaya bersedia menyediakan fitur trekking pelayanan secara online	<input type="checkbox"/>
<i>Achievement of Desirable Socially Outcomes</i>		
Kategori pernyataan terkait nilai keadilan melalui layanan e-government		
ADO11	Pemerintah Surabaya menyediakan pilihan bahasa lokal / daerah sesuai bahasa mayoritas penduduk (misal di layanan e-health Surabaya disediakan pilihan untuk bahasa yang akan digunakan)	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
ADO12	Pemerintah Surabaya menyediakan opsi layanan bagi pengguna berkebutuhan khusus (misal adanya fitur suara bagi pengguna yang memiliki masalah penglihatan, contohnya pada layanan e-health)	<input type="checkbox"/>
ADO13	Pemerintah Surabaya menyediakan fasilitas / konten yang ditujukan bagi kelompok / etnik minoritas	<input type="checkbox"/>
ADO14	Pemerintah Surabaya menyediakan informasi / konten terkait masyarakat yang kurang mampu (misal tersedia informasi tentang bakti sosial yang diperuntukkan bagi masyarakat Surabaya yg kurang mampu)	<input type="checkbox"/>
ADO15	Pemerintah Surabaya menyediakan informasi terkait budaya dan keagamaan	<input type="checkbox"/>
Kategori pernyataan terkait pengembangan diri melalui layanan e-government <i>Hal-hal yang sudah dilakukan Pemerintah Surabaya dalam meningkatkan kapasitas sumber daya masyarakat</i> :		
ADO21	Pemerintah Surabaya menyediakan fasilitas perangkat TI seperti komputer, printer, scanner dan internet sehingga mampu meningkatkan kapasitas sumber daya masyarakat	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
ADO22	Pemerintah Surabaya menyediakan konten / informasi yang mendukung pendidikan para siswa sehingga mampu meningkatkan kapasitas sumber daya masyarakat	<input type="checkbox"/>
ADO23	Pemerintah Surabaya menyediakan aplikasi / perangkat lunak pada sistem e-government	<input type="checkbox"/>

	khusus bagi anak-anak sehingga mampu meningkatkan kemampuan interaksi sosial	
ADO24	Pemerintah Surabaya menyediakan fasilitas pembelajaran jarak jauh mampu meningkatkan kapasitas sumber daya masyarakat	<input type="checkbox"/>
Kategori pernyataan terkait kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-government		
ADO31	Pemerintah Surabaya menyediakan pernyataan tentang keamanan dan privasi terhadap seluruh layanan e-government	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
ADO32	Pemerintah Surabaya tidak memiliki sifat dapat dipercaya saat berinteraksi secara online	<input type="checkbox"/>
ADO33	Pemerintah Surabaya melindungi informasi pribadi saya pada seluruh sistem e-government	<input type="checkbox"/>
ADO34	Pemerintah Surabaya menyediakan informasi yang memiliki kredibilitas (Kredibilitas : kualitas dan dapat dipercaya)	<input type="checkbox"/>
ADO35	Pemerintah Surabaya menyediakan peraturan yang mengatur tentang kewanaman interaksi / informasi masyarakat	<input type="checkbox"/>
Kategori pernyataan terkait partisipasi dalam sistem demokrasi melalui layanan e-government		
ADO41	Pemerintah Surabaya secara aktif memberikan informasi yang akan datang (up to date)	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
ADO42	Pemerintah Surabaya menyediakan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara online tentang diskusi publik atau pembuatan peraturan	<input type="checkbox"/>
ADO43	Pemerintah Surabaya meminta pendapat kepada masyarakat untuk pengambilan keputusan	<input type="checkbox"/>
ADO44	Pemerintah Surabaya menyediakan fasilitas bagi masyarakat dalam mengatur agenda untuk mengadakan diskusi publik	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
Kategori pernyataan terkait adanya keberlangsungan lingkungan hidup dari penerapan layanan e-government		
ADO51	Pemerintah Surabaya melakukan pengembangan aplikasi e-government yang bertujuan untuk meminimalisir berlipatnya usaha dan sumber daya yang dibutuhkan sehingga mendukung keberlanjutan lingkungan	<input type="checkbox"/>
ADO52	Mematikan komputer dan peralatan TI lainnya ketika tidak dibutuhkan sehingga mendukung keberlanjutan lingkungan yang ada disekitar kita	<input type="checkbox"/>

ADO53	Pemerintah Surabaya mampu meminimalisir penggunaan kertas untuk dicetak sehingga mendukung keberlanjutan lingkungan yang ada disekitar kita	<input type="checkbox"/>
Public Value		
PV1	Secara keseluruhan, nilai publik dapat dilihat dari semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan e-government (dapat dilihat dari kemudahan dan keinginan yang mereka rasakan)	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
PV2	Secara keseluruhan, nilai publik dapat dilihat dari meningkatnya level kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan	<input type="checkbox"/>
PV3	Secara keseluruhan, nilai publik dapat dilihat dari meningkatnya informasi dan pilihan yang tersedia bagi masyarakat	<input type="checkbox"/>
PV4	Secara keseluruhan, nilai publik dapat dilihat dari semakin fokusnya pemerintah terhadap pelayanan yang dipercaya oleh masyarakat	<input type="checkbox"/> STS <input type="checkbox"/> TS <input type="checkbox"/> ATS <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> SS
PV5	Secara keseluruhan, nilai publik dapat dilihat dari meningkatnya pelayanan yang baru dan inovatif sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat	<input type="checkbox"/>
PV6	Secara keseluruhan, nilai publik dapat dilihat dari berkurangnya biaya yang dibutuhkan dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat	<input type="checkbox"/>
PV7	Secara keseluruhan, nilai publik dapat dilihat dari adanya perbaikan dalam penyampaian layanan kepada masyarakat	<input type="checkbox"/>
PV8	Secara keseluruhan, nilai publik dapat dilihat dari kontribusi layanan tersebut yang dapat memperbaiki level kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah	<input type="checkbox"/>

LAMPIRAN 3

LEMBAR HASIL WAWANCARA

1. Apa latar belakang dan tujuan dari SSW ?

SSW dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan proses perijinan, membantu masyarakat dalam usaha yang nantinya juga akan memberi kemudahan kepada SKPD terkait yg mengeluarkan perijinan. Selain itu, SDM (PNS) yang ada di pemkot sudah sedikit sekali karena sudah tidak ada penerimaan pegawai PNS sejak 2010. Sehingga Pemerintah harus berpikir bagaimana membuat sistem yang dapat menghemat anggaran dan tenaga personal yang dibutuhkan. PNS hanya melakukan pengawasan saja, Karena semua sudah dilakukan oleh sistem saja. Pemohon juga dengan mudah melakukan monitoring dan bisa dilakukan secara mandiri dimanapun dan kapanpun

Persyaratan administrasi bisa sekali masuk untuk beberapa keperluan perijinan sehingga tidak perlu ada fotokopi berkas berkali-kali. Jadi dapat menghemat ATK dan penggajian pegawai. Untuk bagian pelayanan juga masih membutuhkan bantuan teman-teman tenaga kontrak secara personal dan tidak menggunakan biro jasa. Mereka sangat membantu pemerintah terkait hal operasional yang tidak terkait dengan sesuatu yang berpengaruh dalam pengambilan kebijakan.

2. Unsur-unsur penting apa saja yang sebenarnya tercakup pada layanan SSW ?

Adanya perubahan sistem dari manual ke sistem otomatis membuat beberapa orang yang merasa kesulitan karena tidak semua orang memahami teknologi. Namun pemerintah juga biasa melakukan sosialisasi ke kelurahan, kecamatan dan SKPD lain. Biasanya SKPD mengadakan Pertura, SSW itu apa yang biasanya diperuntukkan bagi masyarakat-masyarakat pelaku usaha. Pemerintah juga menyemangati masyarakat untuk mengenal teknologi, sehingga mau tidak mau, masyarakat harus tetap diberi pelajaran tentang teknologi tersebut Karena

memang sudah jamannya, sudah eranya untuk mengenal teknologi (masalah perijinannya).

Pihak kecamatan juga sering mengundang pihak UPTSA untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya masyarakat juga kenal. Jika kita bilang tentang IT kan istilahnya dimanapun masyarakat bisa mengakses perijinan tersebut. sehingga mereka bisa lebih dekat dengan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kota. Sehingga unsur penting dari SSW adalah kemudahan dan transparan.

3. Kendala apa saja yang dihadapi pada pelayanan SSW ini? (Misalnya hardware, software, SDM dll?)

Kendala pemerintah adalah sosialisasi yang kurang maksimal selain kesulitannya terletak pada masyarakat yang tidak mengenal teknologi. Tinggal kemauan dari masyarakat dari masyarakat untuk belajar. Namun pemerintah juga harus tetap harus melakukan sosialisasi, tidak serta merta pemerintah begitu saja meninggalkan masyarakat yang kesulitan / enggan dalam memahami teknologi karena nantinya juga akan kembali untuk masyarakat itu sendiri. Dalam SSW sudah tersedia informasi petunjuk yang sudah sangat jelas dan detail sekali. Jika masyarakat masih belum memahami terkait aplikasi maka pihak UPTSA menyediakan loket mandiri dan pendamping sekaligus melakukan pelayanan proses perijinan disana supaya masyarakat tau prosesnya. Kendala yang dihadapi selanjutnya adalah terkait koneksi. Pihak kominfo sudah menggunakan fiber optic, bukan LAN. Kendala ada karena sistem koneksi dan kapasitasnya.

4. Bagaimana dengan isu / masalah layanan yang masih sering trouble/down pada beberapa waktu terakhir ? Apakah yang bertanggung jawab Dinkominfo?

Di pemerintahan kota (dinkominfo) sedang mencoba untuk mengelola seluruh aktivitas / kegiatan baik perijinan atau non perijinan menjadi satu server karena ada beberapa dinas yang memiliki server sendiri-sendiri. Jadi ketika ada trouble atau kesalahan, bisa langsung diselesaikan di server tersebut, tidak perlu

pergi ke kantor dishub lagi misalnya untuk memperbaiki. Ada collocation juga di Sentul, Bogor. Pengelolaan TI tidak menggunakan pihak ketiga, sehingga pengelolaan juga langsung dari kominfo. Sehingga jika pada saat survey kemaren banyak masyarakat yang komplain itu sebenarnya juga karena perbaikan yang dilakukan untuk kedepannya.

5. Apakah benar jika integrasi data KTP untuk mendaftar perijinan itu hanya untuk warga Surabaya? Karena dari hasil survey ada yg merasa data informasi pribadi langsung muncul dan ada yg tidak merasakan fitur tersebut

Setiap-setiap daerah mempunyai data-data sendiri yang dikelola. Dan untuk data kependudukan baru kota Surabaya yang memiliki integrasi dengan SSW. Untuk kedepannya pemerintah akan bekerjasama dengan kemendagri terkait akses publik terutama untuk NIK supaya secara nasional SSW tersebut bisa lebih mudah untuk diakses. Sementara ini yang berani untuk dilakukan adalah akses yang ada di Surabaya itu sendiri.

6. Bagaimana integrasi antara UPTSA dengan Dinas Perdagangan?

PTSP menyediakan pelayanan seluruhnya secara online. Jika di UPTSA, pemohon menyediakan layanan dan petugas yang akan membantu masyarakat yang masih belum bisa sepenuhnya menggunakan layanan online. Integrasi dengan dinas perdagangan hanya sekedar monitoring / pengawasan saja Karena pemegang tanggung jawab untuk kepengurusan SIUP dan TDP (misalnya) sudah menjadi tanggung jawab / ditangani oleh DPM PTSP. Sehingga untuk share produk jadinya saja yang nanti akan diserahkan ke Dinas Perdagangan.

7. Mengapa akses internet di UPTSA lebih cepat dibanding dengan akses di rumah?

Pihak UPTSA menggunakan layanan provider internet dengan memperbesar kapasitas untuk upload, bukan download. Hal tersebut tentu berbeda

dengan layanan paket internet yang digunakan oleh masyarakat pada umumnya yang mayoritas menggunakan kuota download yang lebih besar.

- 8. Bagaimana dengan isu / masalah keamanan informasi ? Karena dari hasil survey, mayoritas masyarakat percaya kepada sistem yang disediakan oleh pemerintah ini. Namun tidak ada pernyataan terkait keamanan informasi / privasi pada sistem tersebut.**

Untuk keamanan sistem informasi khususnya untuk dinkominfo sudah menerima sertifikat ISO 27001 terkait keamanan informasi untuk SSL. Selain itu, setiap personil mempunyai loginnya sendiri yang passwordnya bisa berubah setiap hari. Setiap personil juga memiliki koridor masing-masing dalam pelaksanaan tugasnya. Sosialisasi kewanitaan informasi dari sistem pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat ada di website surabaya.go.id. Terkait penyimpanan server di bukit sentul, pemerintah juga mendapatkan sertifikat keamanan dari bureau.

- 9. Bagaimana dengan isu / masalah terkait keterbukaan keluhan pemerintah terhadap masyarakat ? Setelah diamati, di SSW tidak disediakan kolom terkait keluhan dari masyarakat. Ataupun jika ada kontak, ada beberapa masyarakat yang mencoba menghubungi pihak UPTSA namun tidak ada tanggapan. Atau mungkin bisa dibuat FAQ untuk jenis pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan**

Terkait pengaduan di masing-masing perijinan itu sebenarnya sudah ada di kolom kontak kami yang sudah terkait di media center. Semua kontak layanan publik diletakkan jadi satu di mediacenter karena jika ada permasalahan atau keluhan yang ada, dapat diketahui oleh banyak orang dan ibu walikota juga akan memonitoring keluhan tersebut. penanganannya 1x4jam, 1x8 jam dan 1x24 jam. Jika tidak bisa ditangani lebih dari 24 jam maka akan masuk pada hp bu walikota. Di UPTSA sendiri juga terdapat loket pengaduan sendiri yang akan menangani permasalahan / keluhan masyarakat dengan waktu 1x1jam, 1x4jam. Lebih dari itu akan diserahkan ke SKPD. Di setiap SKPD terdapat meeting point dimana masyarakat dapat menyampaikan langsung kendala yg dihadapi tsb kepada SKPD.

Biasanya hal tersebut terjadi Karena ada masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh UPTSA, meskipun di UPTSA sendiri mempunyai petugas BO yang merupakan perwakilan dari masing-masing SKPD. Sebelumnya pihak uptsa juga akan mengkonfirmasi ke SKPD dan pihak pemohon. Jadi waktu 1x8 jam itu pihak UPTSA yang akan mengkoordinasikan permasalahan yang terjadi dengan SKPD dan pemohon. Untuk pemohon akan ditawarkan apakah mau ke SKPD atau tidak atau masyarakat mau pergi atau menunggu. Pilihan tersebut kembali ke masyarakatnya

10. Menurut anda, setuju tidak jika SSW menjadi portal utama yang dapat diakses kota Surabaya? Jadi di SSW tersebut nantinya tidak hanya berisi perijinan, namun ada layanan kesehatan, kependudukan, Pendidikan jadi yang tau tentang perijinan bisa tau tentang layanan online lain, begitu pula sebaliknya Selain itu, SSW juga harusnya menyediakan perkembangan informasi yang ada di Surabaya

Perijinan, Pendidikan dan kesehatan sudah jadi satu portal (e-kios) masuknya ke ssw.surabaya.go.id/anjungan bukan ssw.surabaya.go.id . Aslinya semua layanan sudah jadi satu di pelayanan. Surabaya sudah memiliki banyak fasilitas layanan TI yang cukup bagus, namun tidak semua masyarakat menyadari pentingnya hal tersebut. sehingga salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh pemerintah adalah melakukan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai bagaimana pelayanan online yang sudah ada di Surabaya ini. Pemerintah sendiri merasa bahwa pemerintah harus aktif kepada masyarakat. Masyarakat sendiri tidak update / tidak tahu mengenai perkembangan yang ada di pemerintah itu juga aslinya berasal dari pemerintah itu sendiri yang kurang dalam sosialisasi. Atau mungkin dari orangnya yang tidak mau tahu dengan hal tersebut. Tapi pemerintah akan terus melakukan sosialisasi supaya minimal masyarakat tahu dengan sistem yang sudah dimiliki oleh Surabaya ini. Sehingga untuk kedepannya, pelayanan akan dikembangkan sampai ke kecamatan supaya masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke UPTSA.

- 11. Bagaimana sistem back-office yang ada di UPTSA ? Berkas akan langsung dikelola di kantor UPTSA atau ada sistem yang terintegrasi ke dinas-dinas terkait? Sehingga tugas-tugas akan tetap kembali ke dinas tersebut?**

SKPD yang memiliki perijinan menyerahkan petugas sebagai BO di UPTSA untuk melakukan verifikasi berkas secara online. Atau bisa jadi ada pemohon yang meminta verifikasi secara manual ke petugas tersebut. kemudian oleh petugas pelayanan akan diarahkan ke loket mandiri.

- 12. Dari hasil survey, mayoritas merasakan bahwa keberadaan staf pelayanan yang ada pada loket mandiri sangat membantu masyarakat. Tetapi bagaimana dengan jumlah staf tersebut? Apakah dirasa sudah cukup memadai? Hal ini mungkin bisa menjadi evaluasi tersendiri mengenai jumlah staf ketika waktu puncak pelayanan itu tiba. Misal pukul 10.00 hingga 13.00**

Loket yang di depan ini memang untuk masuk berkas. Karena jika berkas langsung diterima oleh pihak back office, maka kasian pihak back office bisa panik Karena berkas yang masuk bisa sampai ratusan. Loket mandiri ada personil yang tetap di loket tersebut. namun ada juga staf yang sifatnya mobile yang akan membantu masyarakat di loket mandiri pada jam-jam sibuk. Untuk loket mandiri ada sekitar 5 orang.

- 13. Bagaimana dengan sosialisasi terkait SSW itu sendiri? Apakah sampai saat ini masih rutin dilakukan?**

Banyak inovasi yang harus diterapkan pemerintah terkait sosialisasi. Misal tidak hanya di reklame, banner atau pamflet. Tapi semua lini akan dimasuki oleh pemerintah. Setiap bulan sekali ada pertura (pertunjukan rakyat) di kecamatan-kecamatan. Sosialisasi tersebut dikemas dalam bentuk pertunjukan. Tersedia juga booth – booth bagi masyarakat yang mau melakukan pelayanan disana. Dengan satu orang yang tau, maka bisa menjadi pengaruh untuk warga yang lain. Sosialisasi dari

pemerintah berhenti di kecamatan / kelurahan dengan harapan bisa membuat pihak kelurahan atau kecamatan tersebut bisa lebih aktif dan membuat masyarakat kreatif untuk melakukan sosialisasi itu sendiri. Jika pihak pemerintah terlalu dekat dengan masyarakat juga bisa menimbulkan permasalahan.

- 14. Bagaimana dengan perbaruan informasi yang ada di SSW ? Misal ada perbaruan informasi terkait Perwali. Ada beberapa masyarakat yang merasa jika perbaruan informasi itu tidak diberitahukan. Sehingga jika mereka tidak ke UPTSA, mereka tidak akan mengetahui informasi tersebut dari staf pelayanan. Atau mungkin sosialisasi tersebut dapat dibuat melalui notifikasi dari sistem.**

Salah satu permasalahan tersebut adalah Perwali terkait perpanjangan SIUP yang masih baru. Sebenarnya informasi tersebut ada di Surabaya.go.id. sosialisasi tersebut ditekankan kepada pihak kecamatan dan kelurahan. Kendala tersebut muncul ketika sudah tidak ada perpanjangan SIUP, masyarakat harus tetap pergi ke UPTSA untuk melakukan pembaruan data. Bisa saja perusahaan berkembang, tapi perusahaan tidak melaporkan perbaruan tersebut. Dari pihak pemerintah memang sengaja tidak diumumkan secara frontal supaya masyarakat mau melakukan perpanjangan untuk update data. Selain itu juga terdapat laporan pengawasan dari SKPD yang terkait untuk usaha-usaha yang perlu melakukan update informasi tentang perusahaan tersebut. Pengawasan dilakukan oleh pemerintah kota kepada usaha dengan modal <10 milyar

- 15. Dari sekian ratus perijinan yang disediakan oleh SSW, mengapa yang ditekankan di UPTSA adalah layanan perijinan perdagangan (SIUP, TDP) dan layanan Pendidikan? Apakah yang berkaitan dengan perdagangan itu nantinya juga berkaitan dengan peningkatan nilai investasi yang dimiliki Surabaya ?**

Pada awalnya dicampur, namun ternyata kebanyakan yang melakukan perijinan secara mandiri adalah SIUP TDP. Sehingga pemohon untuk dinas Pendidikan yang pada waktu itu juga menyediakan layanan online mandiri dan

tidak kebagian computer pada loket mandiri Karena berhubung lokasi dan sarana terbatas.

Sehingga bagaimana pihak UPTSA mampu menyesuaikan yang ada di kondisi lapangan supaya nampak bagus dan nyaman. Namun tidak menutup kemungkinan jika loket mandiri yg bagian siup penuh, bisa menggunakan loket mandiri yang ditujukan untuk dinas Pendidikan supaya masyarakat tidak kecewa. Selain itu, pihak uptsa juga menyediakan fasilitas wifi sehingga untuk pemohon yang memiliki laptop sendiri juga masih bisa melakukan perijinan dan masih tetap bisa didampingi oleh petugas pelayanan. Selain kedua perijinan tersebut, ratusan perijinan lainnya juga masih bisa diakses.

Secara tidak langsung, keberadaan SSW dapat meningkatkan investasi di Surabaya. Di SSW terdapat fitur yang update terkait peruntukan tanah bagi calon investor (informasi tersebut sudah sangat jelas dan relevan). Satu-satunya kota yang ada UPTSA itu hanya di Surabaya. Berdiri mulai 2007 sedangkan onlennya mulai 2002 (diawali dari e-proc, yg kemudian di copy oleh bappenas menjadi LPSE). UPTSA Pusat berdiri mulai Juli 2015, UPTSA Timur November 2007. UPTSA masih dipertahankan Karena sebenarnya sistem PTSP untuk daerah lain tidak murni PTSP. Jika PTSP, semua perijinan ada di satu tempat / di satu SKPD. Sistem tanggung jawabnya juga lebih berat. Pengelolaan teknis jadi tanggung jawab PTSP dari semua SKPD. Hal ini lah yang menyebabkan peran / kerja PTSP tidak dapat dijalankan secara sempurna. Jika saja terjadi masalah, maka nanti bisa jadi ada kemungkinan lempar-lempar permasalahan dgn SKPD yang aslinya mempunyai wewenang Karena yang mengeluarkan ijin adalah PTSP. Jika di UPTSA, proses teknisnya masih ada di SKPD. Jadi di Surabaya itu sistemnya adalah gotong royong. Yang menerima administrasi adalah pihak UPTSA, sedangkan yang memproses dan mengawasi adalah SKPD teknis. Sehingga SKPD tidak perlu ribet mengurusinya.

16. Sebenarnya SOP setiap pelayanan itu pasti ada, misal untuk SIUP selesai dalam maksimal 3 hari namun ada beberapa masyarakat yang menyebutkan bahwa ada yg dalam seminggu belum mendapatkan

SMS. Biasanya dari hal tersebut, kendala apa yang dihadapi oleh pihak UPTSA?

Untuk di sistem sudah tidak bisa ditawar, memang jalannya seperti itu. Jika terdapat berkas masuk, maka berkas tersebut memiliki riwayat. Kapan masuk, siapa yg memverifikasi, siapa yang menandatangani. Selalu ada warning untuk peringatan waktu pelayanan misal terlambat 5 menit (diberi tanda merah). Pihak UPTSA juga sering mengingatkan SKPD. Dalam catatan laporan track record tersebut tersebut ada laporan terkait berapa lama terlambatnya. Selain mengingatkan, pihak UPTSA juga menanyakan kendala apa yang dihadapi kok bisa sampai terlambat sekian jam. Kendala tersebut nanti akan di record. Terkadang ada juga masyarakat yang menghitung dari masuknya berkas yang ternyata belum lengkap, sehingga berkas tersebut harus dikembalikan ke masyarakat. Hal tersebutlah yang menyebabkan molornya waktu yang dibutuhkan untuk kepengurusan berkas. Jika terlambat mengurus berkas dari sisi staf pelayanan bisa mempengaruhi e-performance (gaji dari pegawai) yang bisa jadi gaji tiap bulan tidak selalu sama. Jika kinerjanya dibawah 70% maka tidak akan bayaran. Semakin lama pegawai mengurus berkas tersebut maka akan semakin mengurangi tunjangan masing-masing pegawai dengan sistem poin. Terdapat pula penilaian antar pegawai

17. Apakah pemerintah Surabaya bertekad untuk terus mengembangkan layanan online SSW tersebut? Bagaimana wujudnya?

Saat ini pemerintah berharap supaya Surabaya dapat menjadi smart city. Sehingga untuk mewujudkan hal tersebut, tergantung bagaimana pemerintah mengajari masyarakat supaya tidak gagap teknologi. Sehingga setiap hari harus tersedia layanan yang semakin mudah. Terdapat beberapa fasilitas yang mendukung perijinan seperti tersedianya wifi dan BLC di kecamatan taman-taman kota. BLC merupakan fasilitas yang membantu masyarakat untuk melakukan pembelajaran, terkait IT, aplikasi. Sehingga masyarakat bisa melakukan usaha, bahkan berjualan online juga bisa dilakukan di BLC selama terkoneksi dengan internet. Fasilitas tersebut digunakan untuk pola pembelajaran kepada masyarakat.

Di tempat seperti kelurahan, kecamatan, BLC tersebut juga disediakan petugas yang ditugaskan untuk mengajari masyarakat.

Selain itu, untuk kedepannya ibu walikota ingin supaya tidak ada trouble lagi di UPTSA. Pihak dari pemerintah juga sudah belajar dari negara-negara lain terkait sistem koneksi internet. SSW juga meraih beberapa penghargaan karena dinilai mampu memudahkan urusan masyarakat. Sehingga tinggal bagaimana masyarakat mau mengenal aplikasi SSW.

18. Bagaimana wujud evaluasi pihak pemerintah terhadap layanan online SSW tersebut? Apakah rutin dilakukan?

Setiap hari ada doa bersama, setiap senin ada briefing. Ada evaluasi harian, tiap bulan juga ada. Misal ada kendala-kendala apa saja yang ada di lapangan. Pihak UPTSA juga melakukan pencocokan berkas yang masuk dengan yang ada di sistem.

LAMPIRAN 4
DOKUMENTASI SURVEY



Gambar L4.1 Aktivitas di UPTSA



Gambar L4.2 Loker Pelayanan di UPTSA



Gambar L4.3 Proses Survey / Pengambilan Data



Gambar L4.4 Wawancara dengan Pimpinan UPTSA



Gambar L4.5 Wujud Sosialisasi UPTSA Melalui Media Cetak

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BIOGRAFI PENULIS



Berlian Maulidya Izzati, lahir di kota Malang 21 Agustus 1993 merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan formal di SDN Polehan 3 Malang, SMPN 3 Malang, SMAN 4 Malang dan pendidikan sarjana di Universitas Brawijaya Malang dengan jurusan Informatika. Penulis memiliki ketertarikan pada bidang *e-government*, tata kelola TI, adopsi TI dan strategi bisnis TI.

Penulis juga pernah terlibat dalam analisis evaluasi dan perencanaan masterplan SI / TI kota Surabaya di tahun 2016 dan 2017. Saat ini penulis sedang menyelesaikan Program Pascasarjana di Jurusan Sistem Informasi dengan minat manajemen sistem informasi untuk meraih gelar Magister Komputer.