

Implementasi E-Government Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pemerintah Dan Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Mojokerto

Enggar Juliani^{1*}, Dyah Sawitri²

¹⁻² Magister Manajemen, Universitas Gajayana, Indonesia

Alamat: Jl. Mertojoyo Blok L, Merjosari, Lowokwaru, Kota Malang

Korespondensi Penulis: julianienggar1616@gmail.com

Abstract. *The rapid advancement of technology and information, particularly in online complaint services, has significantly progressed. This development demands that employees enhance their skills to keep up with technological advancements. Human resource (HR) competency development programs are designed to maximize the achievement of organizational goals. In addition to competency improvement, there is also a demand for the implementation of e-government practices, which are currently underway while considering government performance aspects, as reflected on the website ppid.mojokertokab.go.id. This study aims to analyze the influence of e-government and competency on government performance and the quality of public services on the website www.ppid.mojokertokab.go.id. The research population consists of 62 website visitors, including those who have submitted complaints, with the sample selected using a saturated sampling technique. Data collection was conducted through questionnaires and analyzed using SPSS Version 22 and path analysis methods. The results indicate that: 1) e-government significantly influences government performance, 2) competency significantly influences government performance, 3) e-government significantly influences the quality of public services, 4) competency significantly influences the quality of public services, 5) government performance significantly influences the quality of public services, 6) e-government indirectly influences the quality of public services through government performance, and 7) competency indirectly influences the quality of public services through government performance.*

Keywords: *E-Government, Competency, Service Quality.*

Abstrak. Perkembangan teknologi dan informasi, khususnya dalam hal pelayanan pengaduan secara online, telah mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini mendorong adanya tuntutan bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan mereka agar dapat mengikuti perkembangan zaman dan teknologi. Program peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) diarahkan untuk memaksimalkan pencapaian tujuan organisasi. Selain tuntutan terhadap peningkatan kompetensi, terdapat pula tuntutan terkait penerapan atau implementasi praktik e-government yang sedang berlangsung, dengan mempertimbangkan aspek kinerja pemerintah, yang dapat dilihat melalui website ppid.mojokertokab.go.id. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh e-government dan kompetensi terhadap kinerja pemerintah dan kualitas pelayanan publik pada website www.ppid.mojokertokab.go.id. Populasi penelitian terdiri dari 62 pengunjung website, termasuk mereka yang melakukan pengaduan, dengan sampel penelitian menggunakan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dianalisis menggunakan program SPSS Ver 22 dan metode analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) e-government berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah, 2) kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah, 3) e-government berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, 4) kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, 5) kinerja pemerintah berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, 6) e-government berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja pemerintah, dan 7) kompetensi berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja pemerintah.

Kata kunci: *E-Government, Kompetensi, Kualitas Pelayanan.*

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik berbasis e-Government di Indonesia masih dalam tahap pengembangan, dengan implementasinya yang terbatas pada publikasi informasi melalui situs web pemerintah. Meskipun teknologi informasi memiliki potensi besar untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik dan manajemen pemerintahan, penerapannya sering terkendala oleh kebutuhan dana yang besar dan kesiapan sumber daya manusia serta aparatur pemerintah. Di Indonesia, penggunaan e-Government hingga saat ini sebagian besar baru berfokus pada komunikasi satu arah, yaitu publikasi informasi di website. Padahal, idealnya, e-Government harus memfasilitasi komunikasi dua arah, termasuk dalam bentuk layanan pengaduan berbasis IT (online) yang memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan (Faturrahman, 2017). Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik yang berkualitas adalah memberikan kebebasan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan. Ini penting untuk menutup kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang terjadi dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam konteks ini, teknologi informasi dan komunikasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan pengaduan secara online, yang saat ini berkembang pesat (Djuhaeni & Nuryanti, 2019).

Selain itu, seiring dengan perkembangan teknologi, tuntutan terhadap peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam pemerintahan menjadi semakin penting. Pemerintah harus memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi yang memadai untuk mengelola dan melaksanakan pelayanan publik, khususnya dalam menerapkan e-Government dan e-Complaint (Pengaduan Elektronik). Dalam hal ini, kompetensi merujuk pada pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar pegawai dapat menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), pegawai negeri sipil harus mengelola dan mengembangkan dirinya sesuai dengan prinsip merit, untuk mewujudkan pemerintahan yang profesional dan efektif (Ariani, 2018).

Namun, meskipun terdapat pengakuan terhadap pentingnya kompetensi dan pengembangan pegawai, implementasi e-Government dan pengelolaan pengaduan online masih menghadapi tantangan besar. Salah satu contoh nyata adalah pada website SKPD di Kabupaten Mojokerto, yang masih menunjukkan banyaknya kekurangan dalam pengisian konten yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua pegawai siap dalam menerapkan e-Government dengan baik, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Oleh karena itu, kompetensi dan pengelolaan teknologi yang baik harus diperhatikan agar e-Government dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif (Wahyuningsih, 2020).

Kinerja pemerintah menjadi sorotan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kinerja ini tidak hanya terkait dengan efektivitas penggunaan anggaran, tetapi juga seberapa baik pemerintah memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks ini, penerapan e-Government dapat mempengaruhi kinerja pemerintah, karena teknologi dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan publik. Sebagaimana diatur dalam PP Nomor 8 Tahun 2006, kinerja pemerintah dapat diukur dari kuantitas dan kualitas hasil yang dicapai dalam berbagai kegiatan dan program pemerintah (Prasetyo, 2018). Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan yang berbasis online yang efektif, untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan.

Rumusan masalah yang muncul dari latar belakang ini berkaitan dengan pengaruh e-Government dan kompetensi pegawai terhadap kinerja dan kualitas pelayanan publik. Pertanyaan utama yang muncul adalah apakah penerapan e-Government dan kompetensi pegawai dapat mempengaruhi kinerja pemerintah dan kualitas pelayanan publik pada layanan pengaduan online di Kabupaten Mojokerto, khususnya pada laman website www.ppid.mojokertokab.go.id. Selain itu, juga penting untuk menganalisis bagaimana pengaruh langsung dan tidak langsung e-Government dan kompetensi terhadap kinerja pemerintah serta kualitas pelayanan publik melalui pengaduan online di website tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh e-Government terhadap kinerja pemerintah pada layanan pengaduan di laman website www.ppid.mojokertokab.go.id. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pemerintah dan kualitas pelayanan publik di laman tersebut. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung e-Government dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja pemerintah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara implementasi e-Government, kompetensi pegawai, dan kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi.

Manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari sisi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan khasanah keilmuan mengenai implementasi e-Government, kompetensi pelaksana, dan kinerja pemerintah dalam konteks peningkatan pelayanan publik secara elektronik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan kebijakan pemerintah yang lebih efektif dalam menerapkan e-Government. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat

memberikan masukan dan informasi bagi instansi terkait dalam menyusun langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara online. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut yang relevan dengan topik ini, baik di tingkat daerah maupun nasional. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menganalisis hubungan antara e-Government, kompetensi, kinerja pemerintah, dan kualitas pelayanan publik, tetapi juga untuk memberikan kontribusi dalam meningkatkan efektivitas sistem pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian terdahulu memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan teori dan praktik, terutama terkait dengan penerapan e-Government, kompetensi aparatur, dan kualitas pelayanan publik. Berbagai penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hubungan yang erat antara implementasi e-Government, peningkatan kinerja pegawai, serta pengembangan kompetensi dalam sektor publik. Dewi Kurniasih, Tatik Fidowaty, dan Poni Sukaesih (2013) dalam penelitiannya mengenai implementasi e-Government di Kota Cimahi menemukan bahwa faktor-faktor seperti konsistensi pelaksanaan e-Government, kecakapan sumber daya aparatur, serta kejelasan informasi dan kewenangan sangat memengaruhi kinerja aparatur di Kota Cimahi. Mereka menyarankan pentingnya demokratisasi dalam aparat agar tujuan dan sasaran tercapai dengan baik. Achmad Habibullah (2010) dalam kajian mengenai pemanfaatan e-Government mengungkapkan bahwa meskipun infrastruktur teknologi pendukung e-Gov sudah memadai, namun jangkauan aplikasi e-Gov di tingkat internal masih terbatas. Faktor utama yang mendukung adalah adanya visi, misi, dan strategi yang jelas dalam Peraturan Daerah, yang menjadi dasar dalam pelaksanaan e-Government. Penelitian yang dilakukan oleh Ilhaamie Abdul Ghani Azmi (2010) mengenai praktik sumber daya manusia berbasis kompetensi di sektor publik Malaysia menunjukkan bahwa manajemen berbasis kompetensi, pengembangan organisasi, dan karir dilakukan dengan tingkat yang tinggi. Namun, praktik penghargaan dan seleksi masih dilakukan pada tingkat moderat, yang mengindikasikan adanya potensi pengembangan lebih lanjut di sektor ini.

Juliasti Surdin (2016) menganalisis kesiapan implementasi e-Government di Kabupaten Pinrang dan menemukan bahwa meskipun infrastruktur dan sumber daya manusia sudah memadai, dukungan dari pemerintah daerah masih diperlukan agar penerapan e-Gov dapat terlaksana secara optimal. Hal ini menunjukkan pentingnya regulasi yang lebih rinci dalam mendukung implementasi e-Government di tingkat daerah. Selain

itu, penelitian oleh Jenny Lagsten (2011) mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi e-Government membutuhkan perubahan keterampilan dan kompetensi di kalangan pegawai negeri sipil. Keterampilan tersebut mencakup kemampuan teknis serta kompetensi dalam mengelola proses administratif yang semakin kompleks di era digital. Ira Rahmawati, Bakri Hasanudin, dan Saharudin Kaseng (2012) menunjukkan bahwa baik kompetensi maupun penerapan e-Government memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Agama Palu. Hasil ini memperkuat pentingnya integrasi antara kemampuan aparatur dan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian lainnya, seperti yang dilakukan oleh Reza Handika (2017) mengenai kinerja pegawai sebelum dan sesudah penerapan e-Government, menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam kuantitas dan ketepatan waktu kerja pegawai, meskipun tidak ada perbedaan yang signifikan pada kualitas kerja. Penelitian ini menggarisbawahi dampak positif e-Government terhadap efisiensi kerja pegawai.

Dalam konteks yang lebih luas, Dinoroy Marganda Aritonang (2017) dan Enrique Claver-Cortés dkk (2018) menekankan bahwa meskipun e-Government dapat membawa peningkatan kualitas pelayanan publik, hal itu tidak cukup hanya dengan adanya sistem teknologi. Diperlukan dukungan finansial, pemeliharaan teknologi, serta pengembangan budaya kerja yang kondusif untuk mencapai hasil yang optimal.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian terdahulu memberikan gambaran yang jelas bahwa implementasi e-Government dan pengembangan kompetensi aparatur memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa meskipun teknologi merupakan elemen penting, faktor manusia dan kebijakan yang mendukung menjadi kunci utama dalam keberhasilan implementasi e-Government. Ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan.

Pemerintah elektronik atau e-Government merujuk pada penggunaan teknologi informasi untuk menyediakan layanan publik dan informasi kepada masyarakat. Konsep ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan dan pelayanan publik (Anggrahini, Rochayanti, dkk, 2008:150). Sebagai bentuk transformasi digital, e-Government dapat diterapkan dalam berbagai sektor pemerintahan, termasuk legislatif, yudikatif, dan administrasi publik. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada warganya. E-Government mengintegrasikan teknologi berbasis internet untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

dan kinerja pemerintahan. Conrad (dalam LAN, 2001) menjelaskan bahwa adopsi teknologi ini bertujuan untuk memberikan hasil yang maksimal bagi masyarakat. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memaksimalkan kepuasan pengguna. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, e-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dengan domain go.id, yang menandakan bahwa situs tersebut dikelola oleh pemerintah dan digunakan untuk memberikan pelayanan publik.

Implementasi e-Government memerlukan berbagai aspek yang dapat diukur untuk menilai keberhasilannya. Indrajit (2002:25) mengidentifikasi beberapa indikator penting dalam penerapan e-Government, seperti infrastruktur data, infrastruktur legal, institusional, manusia, dan teknologi. Infrastruktur data mencakup manajemen sistem dan dokumentasi yang mendukung implementasi e-Government, sedangkan infrastruktur legal mencakup peraturan yang mendasari penerapannya. Infrastruktur institusional berperan dalam meningkatkan kesadaran antar lembaga pemerintahan untuk mendukung e-Government, sedangkan infrastruktur manusia berfokus pada pengembangan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi. Infrastruktur teknologi mencakup kesiapan sarana dan prasarana teknologi yang memadai untuk mendukung implementasi e-Government. Selain itu, Indrajit (2004:29) membagi jenis-jenis e-Government berdasarkan dua aspek utama, yaitu kompleksitas dan manfaat. Berdasarkan hal ini, e-Government dapat dibedakan menjadi tiga kategori: publikasi (Publish), interaksi (Interact), dan transaksi (Transact). Pada kategori publikasi, pemerintah menyebarkan informasi yang dapat diakses masyarakat melalui internet. Dalam kategori interaksi, pemerintah menyediakan platform untuk komunikasi dua arah dengan masyarakat, seperti melalui forum diskusi atau polling. Sedangkan kategori transaksi memungkinkan adanya pertukaran informasi yang lebih kompleks, termasuk pembayaran yang melibatkan transaksi keuangan (Indrajit, 2004:30-32). Seiring dengan penerapan e-Government, kompetensi pegawai juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi. Kompetensi pegawai merujuk pada pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas dengan efektif. Spencer dan Spencer (dalam Hamzah B. Uno, 2007:63) menjelaskan bahwa kompetensi mencakup karakteristik yang menonjol pada seseorang dan mencerminkan cara berperilaku dan berpikir dalam berbagai situasi. Kompetensi ini memiliki dimensi yang mencakup kemampuan kognitif, kemampuan interpersonal, serta kemampuan dalam mengelola sumber daya (Rothwell, 2002). Dalam konteks e-Government, kompetensi

pegawai di bidang teknologi informasi sangat penting untuk memastikan penerapan sistem yang efisien dan efektif.

Kinerja pemerintah juga dipengaruhi oleh faktor kompetensi pegawai. Kinerja pemerintah dapat diukur melalui hasil yang dicapai oleh setiap satuan kerja, seperti yang diungkapkan oleh Kumorotomo (2005:103), yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik harus memenuhi standar kualitas yang diinginkan oleh masyarakat dan sesuai dengan visi serta misi organisasi. Pengukuran kinerja pemerintah sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana tujuan pelayanan publik tercapai dan bagaimana pemerintah dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan. Akhirnya, kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang tak terpisahkan dalam penerapan e-Government. Menurut Tjiptono (2012:157), kualitas pelayanan diukur berdasarkan sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan ini mencakup bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan (Mandas, 2012:47). Kualitas pelayanan yang baik akan memastikan kepuasan masyarakat terhadap sistem pemerintahan yang berbasis elektronik, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan demikian, penerapan e-Government yang efektif memerlukan sinergi antara teknologi, kompetensi pegawai, kinerja pemerintah, dan kualitas pelayanan publik. Semua faktor ini harus diperhatikan secara komprehensif untuk menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada pengujian implementasi e-government di Kabupaten Mojokerto melalui interaksi pengunjung website www.ppid.mojokertokab.go.id. Peneliti melihat adanya respon yang lama dan kurang variatifnya konten yang tersedia, yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik secara online. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kompetensi pegawai dan perkembangan teknologi informasi dapat mempengaruhi kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kausalitas, yang bertujuan untuk mencari penjelasan tentang hubungan sebab-akibat antara beberapa variabel yang ada. Menurut Sugiyono (2008), penelitian kausalitas akan menggambarkan hubungan sebab-akibat dan menarik kesimpulan berdasarkan variabel yang diteliti. Penelitian ini menggunakan metode *cross-sectional*, yang dilakukan dalam waktu kurang dari satu tahun, yaitu selama 3 hingga 4 bulan. Dengan pendekatan ini, peneliti berusaha untuk melihat

fenomena yang ada dalam periode yang singkat dan memberikan gambaran yang jelas terkait implementasi e-government di Kabupaten Mojokerto.

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang mengakses website www.pp.id.mojokertokab.go.id. Berdasarkan data yang diperoleh pada survei pendahuluan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto, jumlah pengunjung selama periode Januari hingga April 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data prapenelitian (sumber :data olahan, 2018)

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari 2018	318
Februari 2018	304
Maret 2018	297
April 2018	322
Rata-rata	310

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengunjung dalam empat bulan tersebut adalah 310 orang. Namun, hanya sekitar 20% dari pengunjung yang melakukan interaksi seperti memberikan komentar atau bertanya. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini adalah 62 pengunjung yang berinteraksi secara aktif. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *sampling jenuh*, di mana semua elemen dalam populasi yang relatif kecil (kurang dari 30 orang) dijadikan sampel. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh 62 responden yang melakukan interaksi di website. Penelitian ini mengumpulkan data kuantitatif dengan sumber data primer. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dirancang untuk mendapatkan informasi tentang e-government, kompetensi pegawai, kualitas pelayanan, dan kinerja pemerintah.

B. Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun secara tertulis. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, di antaranya adalah identitas responden (nama, jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja) dan pertanyaan yang mengukur tanggapan responden mengenai variabel yang diteliti, yaitu e-government, kompetensi pegawai, kualitas pelayanan, dan kinerja pemerintah. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan akurat dari responden yang berinteraksi dengan website.

C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang harus didefinisikan secara operasional. Menurut Sugiyono (2016), definisi operasional digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel independen, variabel intervening, dan variabel dependen.

a. Variabel Independen (X):

- 1) *E-government (X1)*: Penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik secara efisien.
- 2) *Kompetensi Pegawai (X2)*: Kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi untuk mendukung kinerja pemerintahan.

b. Variabel Intervening (Y): *Kinerja Pemerintah (Y)*: Hasil yang dicapai oleh pemerintah melalui penerapan e-government dan kompetensi pegawai.

c. Variabel Dependen (Z): *Kualitas Pelayanan Publik (Z)*: Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang disampaikan melalui media online.

D. Pengujian Instrumen

Penelitian ini menggunakan dua jenis uji instrumen, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

- **Uji Validitas:** Untuk menguji validitas data, peneliti menggunakan teknik *Pearson Correlation*. Data dianggap valid jika korelasi antara setiap item dengan skor total memiliki tingkat signifikansi di bawah 0,05 (Ghozali, 2011).
- **Uji Reliabilitas:** Menggunakan koefisien *Cronbach Alpha (α)* untuk mengukur konsistensi jawaban dari responden. Kuesioner dianggap reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Nunnally dalam Ghozali, 2011).

E. Metode Analisis Data

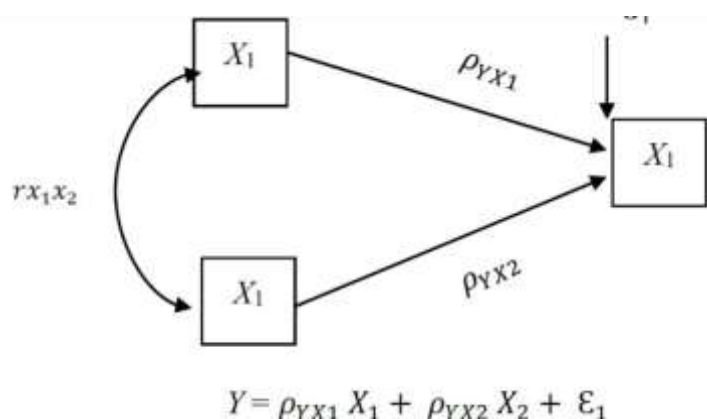
Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode statistik untuk menggambarkan dan menganalisis hubungan antar variabel. Beberapa uji yang dilakukan antara lain:

- a. **Uji Statistik Deskriptif:** Digunakan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dari responden. Uji ini berfungsi untuk memberikan gambaran umum mengenai kondisi objek penelitian.
- b. **Uji Asumsi Klasik:** Sebelum melakukan analisis regresi, uji asumsi klasik perlu dilakukan untuk memastikan model regresi tidak mengandung masalah statistik. Pengujian ini mencakup uji multikolinieritas, heteroskedastisitas, normalitas, dan autokorelasi.

1. **multikolinieritas:** Memastikan bahwa tidak ada hubungan linear yang kuat antara variabel independen yang akan mengganggu hasil analisis regresi.
 2. **Heteroskedastisitas:** Menguji apakah varian residual dari model regresi sama di semua level variabel independen.
 3. **Normalitas:** Menguji apakah distribusi data mengikuti distribusi normal, menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.
 4. **Autokorelasi:** Menguji apakah ada hubungan antara nilai residual yang terjadi dalam pengamatan waktu (untuk data time series).
- c. **Analisis Jalur (Path Analysis):** Teknik ini digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel secara langsung dan tidak langsung. Dengan menggunakan analisis jalur, peneliti dapat menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening.

Dalam penelitian ini, diagram jalur menggambarkan hubungan antara e-government, kompetensi pegawai, kinerja pemerintah, dan kualitas pelayanan publik. Persamaan struktural untuk model ini dirumuskan berdasarkan diagram jalur yang dikembangkan, yang menggambarkan hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

Gambar berikut ini menunjukkan diagram jalur yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam penelitian ini:



Gambar 3.1.

Diagram Jalur X1 dan X2 Terhadap Y

Persamaan jalur yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antar variabel adalah sebagai berikut:

1. Substruktur pertama: E-government dan Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pemerintah.
2. Substruktur kedua: E-government, Kompetensi Pegawai, dan Kinerja Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan Pearson Correlation dengan batas signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka indikator tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa pada variabel E-Government (X1), terdapat dua item yang tidak valid, yaitu X1.6 dan X1.10, dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, semua item pada variabel Kompetensi (X2), Kinerja Pemerintah (Y1), dan Kualitas Pelayanan Publik (Z) dinyatakan valid, karena semua memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berikut adalah hasil uji validitas untuk masing-masing variabel:

Tabel 4.4: Hasil Uji Validitas X1 (E-Government)

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Hasil Uji
X1 (E-Government)	X1.1	0.604	0.005	Valid
X1 (E-Government)	X1.2	0.651	0.002	Valid
X1 (E-Government)	X1.6	0.387	0.092	Tidak Valid
X1 (E-Government)	X1.10	0.289	0.216	Tidak Valid

Tabel 4.5: Hasil Uji Validitas X2 (Kompetensi)

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Hasil Uji
X2 (Kompetensi)	X2.1	0.792	0.000	Valid
X2 (Kompetensi)	X2.7	0.573	0.008	Valid

Tabel 4.6: Hasil Uji Validitas Y1 (Kinerja Pemerintah)

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Hasil Uji
Y1 (Kinerja Pemerintah)	Y1.1	0.877	0.000	Valid
Y1 (Kinerja Pemerintah)	Y1.6	0.645	0.002	Valid

Tabel 4.7: Hasil Uji Validitas Z (Kualitas Pelayanan Publik)

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Hasil Uji
Z (Kualitas Pelayanan Publik)	Z.3	0.856	0.000	Valid
Z (Kualitas Pelayanan Publik)	Z.5	0.837	0.000	Valid

Selain itu, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6, yang berarti seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.8: Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	E-Government (X1)	0.763	Reliabel
2	Kompetensi (X2)	0.884	Reliabel
3	Kinerja Pemerintah (Y1)	0.899	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan Publik (Z)	0.602	Reliabel

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini valid dan reliabel untuk digunakan dalam pengumpulan data.

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis terhadap beberapa model regresi untuk menguji hubungan antara variabel-variabel independen dan dependen, serta untuk memastikan kebenaran asumsi yang diperlukan dalam model regresi. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22 untuk menguji berbagai jenis masalah dalam model regresi, seperti heteroskedastisitas, multikolinieritas, autokorelasi, dan normalitas.

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik tersebar acak dan tidak menunjukkan pola tertentu, serta berada baik di bawah maupun di atas angka nol pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga model ini dapat digunakan untuk menganalisis variabel dalam penelitian tanpa masalah terkait heteroskedastisitas. Hasil uji multikolinieritas menunjukkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) yang lebih kecil dari 10 untuk semua variabel independen, yaitu X1 (3.753), X2 (3.888), dan Y1 (4.077). Angka ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model regresi, sehingga semua variabel independen dapat digunakan tanpa adanya korelasi yang tinggi antar variabel. Hasil uji autokorelasi menggunakan Durbin-Watson menunjukkan nilai

sebesar 2.078, yang berada di sekitar angka 2, yang berarti tidak ada masalah autokorelasi dalam model ini. Artinya, error residual antar pengamatan tidak saling bergantung, yang membuat model regresi valid untuk analisis lebih lanjut. Uji normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari titik-titik yang tersebar di sekitar garis lurus dalam grafik normal probability plot. Dengan demikian, asumsi normalitas pada model ini terpenuhi. Lebih lanjut penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh e-government, kompetensi, kualitas pelayanan publik, dan kinerja pemerintah menggunakan analisis jalur. Berdasarkan analisis yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Hasil menunjukkan dengan pengaruh e-government (X1) sebesar 0,438 dan kompetensi (X2) sebesar 0,474 terhadap kualitas pelayanan publik (Y1). Persamaan jalur yang terbentuk adalah: $Y1 = 0,438X1 + 0,474X2 + e1$ Uji simultan menggunakan ANOVA (Tabel 4.17) menunjukkan bahwa kedua variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai R^2 sebesar 0,755, yang berarti 77,5% variasi kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh e-government dan kompetensi.

Model 2 menguji pengaruh e-government, kompetensi, dan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pemerintah. Berdasarkan Tabel 4.16, e-government (X1) berpengaruh sebesar 0,377, kompetensi (X2) sebesar 0,139, dan kualitas pelayanan publik (Y1) sebesar 0,456 terhadap kinerja pemerintah (Y2). Persamaan jalur untuk model ini adalah: $Y2 = 0,377X1 + 0,139X2 + 0,456Y1 + e2$ Hasil uji F pada Tabel 4.21 menunjukkan bahwa model ini signifikan dengan nilai R^2 sebesar 0,844, yang berarti 83,5% variasi kinerja pemerintah dipengaruhi oleh variabel-variabel tersebut.

Tabel 4.23 merangkum pengaruh langsung, tidak langsung, dan total antar variabel. Pengaruh total e-government terhadap kinerja pemerintah, misalnya, adalah 0,542, yang mencakup pengaruh langsung sebesar 0,377 dan tidak langsung melalui kualitas pelayanan publik sebesar 0,165. Sementara itu, kompetensi memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja pemerintah sebesar 0,204.

Dari tujuh hipotesis yang diuji, hasil menunjukkan bahwa enam hipotesis diterima, kecuali hipotesis keempat yang menyatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Tabel 4.24).

Tabel 4.23: Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total

Pengaruh Variabel	Koef. Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
X1 (E-Government)	0,438	0,438	0	0,438
X2 (Kompetensi)	0,474	0,474	0	0,474
X1 → Y (Kinerja)	0,377	0,377	0,165	0,542
X2 → Y (Kinerja)	0,139	0,139	0,065	0,204
Y → Kinerja	0,456	0,456	0	0,456

Hipotesis yang diterima adalah sebagai berikut:

1. E-government berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah.
2. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah.
3. E-government berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
4. Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah.
5. E-government berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja pemerintah melalui kualitas pelayanan publik.
6. Kompetensi berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja pemerintah melalui kualitas pelayanan publik.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa e-government dan kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan kinerja pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara khusus, e-government memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kedua variabel dependen, dengan pengaruh total terhadap kinerja pemerintah mencapai 0,542. Kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan kinerja pemerintah, namun pengaruhnya lebih kecil jika dibandingkan dengan e-government. Selain itu, kualitas pelayanan publik juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah.

Penelitian ini menganalisis pengaruh e-government dan kompetensi aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan publik dan kinerja pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-government memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam sistem e-complaint. Penerapan prinsip-prinsip e-government yang lebih kuat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, sejalan dengan penelitian Habibullah (2010) dan Juliasti Surdin (2016), yang menyatakan bahwa e-government berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Kompetensi aparatur sipil negara dalam bidang pelayanan digital juga terbukti memengaruhi kualitas pelayanan publik secara langsung. Penelitian ini menunjukkan bahwa

peningkatan kompetensi operator website pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan, mendukung temuan Azmi (2010) dan Jenny Lagsten (2011) yang menekankan pentingnya kompetensi teknis dalam memberikan pelayanan publik yang efektif. Selain itu, e-government juga terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja pemerintah, dengan dampak yang lebih transparan dan akuntabel. Hal ini sesuai dengan penelitian Kurniasih et al. (2013) yang menunjukkan bahwa penerapan e-government dapat meningkatkan kinerja pemerintah dengan memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan kritik.

Namun, meskipun kompetensi pegawai di tingkat operasional berpengaruh terhadap kinerja pemerintah, pengaruhnya tidak signifikan. Perbedaan lokasi penelitian dan perbedaan kompetensi pegawai di lembaga berbeda menjadi alasan ketidaksesuaian dengan penelitian terdahulu. Selain itu, kualitas pelayanan publik terbukti memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pemerintah, yang sesuai dengan penelitian Aritonang (2017) dan Cortés (2018), yang menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kinerja pemerintah. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa e-government dan kompetensi aparatur sipil negara berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja pemerintah melalui peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan ini memberikan kontribusi penting terhadap literatur mengenai hubungan antara e-government, kompetensi, kualitas pelayanan publik, dan kinerja pemerintah. Penelitian ini juga menyarankan bahwa implementasi e-government yang lebih baik dan peningkatan kompetensi di kalangan pegawai publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pemerintah secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal terkait pengaruh e-government, kompetensi, kinerja pemerintah, dan kualitas pelayanan publik melalui laman website www.ppid.mojokertokab.go.id. Pertama, e-government terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah secara langsung, yang tercermin pada laman website tersebut. Kedua, kompetensi juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah yang ditampilkan di laman yang sama. Selain itu, e-government terbukti memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, begitu pula dengan kompetensi yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik melalui situs yang sama. Kinerja pemerintah, berdasarkan temuan penelitian, juga terbukti berpengaruh langsung terhadap kualitas

pelayanan publik. Lebih lanjut, e-government dan kompetensi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik melalui kinerja pemerintah.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran disampaikan. Pertama, bagi pimpinan daerah Kabupaten Mojokerto dan SKPD terkait, disarankan untuk meningkatkan implementasi e-government dengan memastikan adanya partisipasi dan komitmen dari masing-masing instansi. Penunjukan ASN yang bertanggung jawab untuk mengelola laman masing-masing dan berkoordinasi dengan operator pusat website menjadi langkah penting untuk memastikan kelancaran proses pengelolaan informasi kepada publik. Kedua, bagi pimpinan daerah, penting untuk meningkatkan kompetensi pegawai, khususnya operator yang berkaitan dengan IT, dengan menempatkan pegawai sesuai dengan bidang keahlian dan menghindari mutasi yang dapat mengganggu efektivitas kerja.

Ketiga, bagi pegawai terkait, disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang e-complaint dengan menggunakan sistem komunikasi dua arah secara real-time, serta mengimplementasikan sistem "auto respond robot" untuk memberikan jawaban otomatis pada luar jam kerja. Keempat, instansi terkait perlu lebih gencar melakukan sosialisasi dan penyuluhan mengenai fungsi dan peran e-government, mengingat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui hal tersebut. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel atau menggunakan metode penelitian lain, seperti pendekatan kualitatif, serta memperluas cakupan penelitian untuk memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ini.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dharmawan, Y. (2011). *Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja non fisik terhadap disiplin dan kinerja karyawan Hotel Nikki Denpasar*. (Tesis). Universitas Udayana Denpasar, Bali.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen dasar, pengertian, dan masalah* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hessel, N. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Indrajit, R. E. (2004). *E-Government in action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kagaari, J., Munene, J. C., & Ntayi, J. M. (2010). Performance management practices, employee attitudes and managed performance. *International Journal of Educational Management*, 24(6), 507–530. <https://doi.org/xxxx>

- Kumorotomo, W. (2005). Akuntabilitas birokrasi publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mahmudi. (2015). Manajemen kinerja sektor publik (Edisi Kedua). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahsun, M. (2006). Pengukuran kinerja sektor publik. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A. A. P. (2009). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2010). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moehariono. (2012). Pengukuran kinerja berbasis kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muwafik Saleh, A. (2010). Manajemen pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Parwanto, & Wahyudin. (2006). Pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA Surakarta. Jurnal Daya Saing, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ratminto. (2006). Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saodah W., & Hashim, J. (2013). Communicating and sharing working relationships with older employees. Journal of Communication Management, 17(2). <https://doi.org/xxxx>
- Sedarmayanti. (2012). Good governance: Pemerintahan yang baik (Bagian Kedua, Edisi Revisi). Bandung: CV Mandar Maju.
- Sekaran, U. (2006). Metodologi penelitian untuk bisnis (Edisi 4, Buku 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, L. P. (2012). Kinerja pegawai. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Spencer, L., & Spencer, S. M. (1993). Competence at work: Models for superior performance. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. (2008). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2011). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). Pemasaran strategik. Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wibisono, D. (2006). Manajemen kinerja, konsep, desain, dan teknik meningkatkan daya saing perusahaan. Jakarta: Erlangga.
- Wibowo. (2014). Manajemen kinerja (Edisi keempat). Jakarta: Rajawali Pers.