

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Perkembangan globalisasi di dunia yang terus berkembang saat ini menyebabkan banyaknya transformasi atau perubahan yang semakin terintegrasi ke dalam sistem teknologi dan informasi ke dunia internasional yang memudahkan aktifitas dan kegiatannya sehari-hari. Dalam era yang sangat berkaitan dengan teknologi ini, maka negara pun membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan kuantitas guna mengimbangi dari adanya reformasi zaman. Penggunaan teknologi dalam kehidupan bernegara dapat dicapai melalui sistem perencanaan yang dibuktikan dengan adanya pemerintahan elektronik (*E-Government*). Menurut Warf ketika menganalisis negara-negara Asia, dia menemukan bahwa implementasi yang paling sukses dari e-government telah terjadi di negara-negara di mana pemerintah menyediakan dana yang memadai, memberikan kepemimpinan yang tegas, dan memberikan tekanan yang cukup besar pada birokrat untuk menyesuaikan diri (Dias, 2020).

Beberapa pemerintah di seluruh dunia mulai lebih fokus untuk menawarkan layanan mereka melalui smart-government. *Smart-government* memberikan akses informasi yang lebih baik melalui layanan berbasis lokasi yang mengarah pada peningkatan peluang untuk inovasi dalam penyediaan layanan di publik sector sehingga terciptanya pemerintah yang baik (*Good Governance*) yang terakomodasi oleh (*e-goverment*), sebagaimana diungkapkan oleh Bappenas di antaranya

menciptakan sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan yang bersih, efisien; meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik, mengurangi praktik KKN, serta menjamin konsistensi dan kepastian hukum seluruh peraturan perundang-undangan, terutama di tingkat daerah (Novriando & Purnomo, 2020).

Indonesia memberlakukan Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE ini merupakan suatu aturan yang mengatur tentang pelaksanaan kegiatan pemerintahan sebagai pelayan publik dengan memanfaatkan teknologi sehingga dapat menunjang kegiatan pemerintah yang lebih efektif, efisien, cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Dalam hal ini kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*, pada era globalisasi menuntut aspek kehidupan untuk beralih ke sistem digital guna mempermudah seluruh akses pekerjaan yang dilakukan.

Menurut (Muammar et al., n.d.) dengan menerapkan sistem *E-Government*, maka masyarakat dapat memantau aktifitas dari apa yang direncanakan dan telah dilakukan oleh pemerintah, adanya media yang menampung segala aspirasi masyarakat dan kemudian akan memicu kinerja pemerintah yang jauh lebih baik. Jika masyarakat atau bahkan pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan cara yang sangat luas, hal tersebut dapat menjadi peluang yang besar untuk masyarakat sebagai akses, pengelolaan, serta mendayagunakan informasi-informasi secara lebih mendalam dengan cepat dan akurat.

Berdasarkan laman website (<https://www.kominfo.go.id>) hasil dari *United Nations (UN) E-Government Survey 2020* sudah menempatkan Indonesia dalam

peringkat 88 atas pengembangan aplikasi Pemerintahan elektronik (E-Government) atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Indonesia mencetak skor 0.6612 dalam High E-Government Development Index (EGDI) di UN E-Government Survey 2020 sehingga keputusannya Indonesia berhasil masuk dalam penempatan 100 besar peringkat global pada posisi ke 88 dari 193 negara. Menurut laporan E-Government Survey 2020, meskipun dihadapkan dengan sejumlah tantangan, negara-negara dikawasan Asia Tenggara, termasuk Indonesia bisa menciptakan kemajuan menuju transformasi digital. Tujuan berdasarkan survei ini yaitu menjadi alat bantu pembangunan bagi negara-negara anggota PBB untuk mengidentifikasi kekuatan dan tantangan masing-masing dalam upaya mempertajam implementasi kebijakan serta strategi pengembangan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Kabupaten Pematang Jaya menjadi salah satu Kabupaten pada Indonesia yg memiliki penekanan dalam pengembangan (*E-Government*) guna menciptakan & mewujudkan tata kelola pemerintahan yang cerdas (*Smart City*). Dalam Perbup No. 23 tahun 2019 terkait dengan Masterplan Pengembangan *Smart City* Kabupaten Pematang Jaya Tahun 2018-2028 menyampaikan bahwa pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, Pemkab Pematang Jaya sudah menerapkan dan mengembangkan 51 jenis sistem informasi guna mendukung peningkatan jumlah kepuasan masyarakat dalam menggunakan akses yang dapat di jangkau dengan mengunjungi situs www.pematangkab.go.id kemudian selain itu kurang lebih 80% tiap OPD sudah mempunyai situs yang bertujuan mempermudah warga dalam mengakses berita yang terdapat pada kabupaten pematang. Pelayanan publik tadi

didukung menggunakan pembangunan ruang layanan publik terpadu menggunakan pemanfaatan teknologi informasi sehingga berdampak positif bagi nilai indeks kepuasan warga dalam pemerintah Kabupaten Pemalang. Salah satu pelayanan publik berbasis online yang dicanangkan pemerintah kabupaten pemalang melalui dinas kependudukan & pencatatan sipil kabupaten Pemalang dinamakan dengan aplikasi LAKONE. Aplikasi ini adalah wadah untuk pelayanan administrasi kependudukan secara online yg dikelola disdukcapil kabupaten pemalang. Didalam pelaksanaan ini terdapat vitur menu untuk mengurus beberapa dokumen misalnya KTP, KK, Akta kelahiran, Akta kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), pindah domisili & lain-lain. Selain itu terdapat menu layanan aduan warga mengenai pelayanan disdukcapil & terdapat beberapa keterangan informasi terkait data kependudukan.

Ketersediaan keterampilan sumber daya manusia yang sinkron, hal tersebut menjadi sangat krusial guna meningkatkan Keberhasilan penerapan *E-government*. *E-government* membutuhkan kapasitas manusia contohnya teknologi, komersial & manajemen. Keterampilan teknis yang nantinya digunakan untuk penerapan, pemeliharaan, perancangan & pemasangan infrastruktur TIK, kemudian selain itu keterampilan yang dapat berguna dalam memakai & mengelola proses online, fungsi & pelanggan, dalam hal ini dinamakan sebagai pelayanan yang dapat mementingkan kualitas informasi & kualitas pelayanan. Untuk mengatasi kasus pengembangan sumber daya manusia, prakarsa manajemen diperlukan fokus pada pelatihan staf guna membangun & menyebarkan keterampilan dasar dengan prinsip kultur organisasi sebagai upaya pelaksanaan pelayanan publik basis *E-Government*

tersebut. Menurut (Delisi, 2017) Budaya organisasi pada perusahaan atau institusi diyakini bahwa dapat berupaya mempengaruhi kinerja dari organisasi tersebut serta dapat berupaya meningkatkan keberhasilan penerapan sistem informasi. Beberapa kendala dalam penerapan *E-Government* yang tidak teknis misalnya akibat budaya dari teknologi baru. Karakteristik pribadi & kondisi subyektif lebih mungkin ditentukan oleh faktor budaya dari pada kondisi obyektif seputar pengembangan serta difusi teknologi baru.

Menurut (Rosyidah, 2018) Dilihat dari penerapan *E-Government* tersebut, kualitas dinilai sebagai faktor terpenting untuk menunjang kepuasan masyarakat, kualitas merupakan salah satu persoalan penting dalam industri (manufaktur, kesehatan, pendidikan, dan pemerintahan). Kemudian rendahnya kualitas pelayanan publik tak jarang terjadi, penyalahgunaan wewenang oleh beberapa penyelenggara pelayanan publik menjadi salah satu masalah yang dihadapi pemerintahan Indonesia sejak lama. Sistem birokrasi yang panjang, dipersuit dan tumpang tindihnya tugas, turut melengkapi sulitnya pelayanan yang sedang dibutuhkan oleh warga luas. Ada beberapa hal yang dianggap menjadi masalah dalam pelayanan publik diantaranya biaya tambahan atau pungutan diluar ketentuan yang telah ada, data informasi yang kurang jelas terkait dengan prosedur pelayanan dan waktu pelayanan yang dianggap relatif lama sehingga kualitas pelayanan publik dari pegawai dinilai belum maksimal.

Kesuksesan suatu sistem informasi diukur berdasarkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan perusahaan dalam menyelesaikan masalah dan tingkat kepuasan penggunaan. Salah satu model yang dikembangkan oleh ahli sistem

informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (kualitas informasi), dan kualitas dukungan yang diterima dari pengguna sistem (kualitas layanan) (Permatasari, M., & Justinia Castellani, S. E. (2019).

Dalam pelayanan publik berbasis e-government ini, dalam pelaksanaannya sudah terjadi banyak sekali macam hambatan dan masih banyak yang perlu disempurnakan, hambatan-hambatan tersebut misalnya tidak terintegrasinya layanan, akses menu tidak lengkap, layanan belum berorientasi penuh dalam kebutuhan pengguna, belum terintegrasinya sistem elektronik antar OPD, dan tidak berkesinambungan. Selain itu, terdapat tumpang tindih pelaksanaan lantaran proses pembangunan & pengembangan pelaksanaan tidak terkoordinasi dengan baik dan efisien, dibutuhkan adanya upaya kajian & analisis faktor yg mempengaruhi terkait dengan kinerja pelayanan publik dalam kantor dinas kependudukan & pencatatan sipil pada Kabupaten Pematang sehingga diperlukan akan dapat memenuhi harapan & memuaskan pengguna jasa melalui perbaikan kinerja layanan publik yang dilakukan secara mudah & sistematis.

Oleh karena itu, permasalahan tadi telah menjadi tujuan berdasarkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, hal tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan bahwa pelayanan publik basis pemerintahan elektronik (*E-government*) adalah tulang punggung pada pengembangan pemerintah yang cerdas (*Smart City*) di Kabupaten Pematang, sehingga penting untuk diperhatikan sejauh

mana pemerintah Kabupaten Pemalang secara kelembagaan telah siap pada mengimplementasikan pemerintahan elektronik (*E-Government*) yang berguna untuk menjadikan kabupaten pemalang dengan Kabupaten smart city.

Penelitian ini mengambil studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang karena dalam melakukan pelayanan yang selama ini diberikan pemerintah perlu ditingkatkan baik dalam segi pelayanan langsung maupun tidak langsung, Sehingga pemerintah perlu memperbaiki pelayanan yang ada baik dalam segi kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan yang ada agar tingkat kepuasan masyarakat meningkat. Maka dari itu penelitian ini memiliki latar mengenai Pelayanan Publik E-goverment di Pemalang yang berfokus melihat pengaruh terhadap kultur organisasi, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap upaya peningkatan pelayanan online menggunakan media sosial dan aplikasi LAKONE yang mana dibuat dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Adakah pengaruh kultur organisasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* pada masyarakat pengguna pelayanan online di Kabupaten Pemalang tahun 2021?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kultur organisasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* di Kabupaten Pemalang tahun 2021.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat teoritis

Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat memperbanyak bahan referensi penelitian dibidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terkhusus bagi program studi Ilmu Pemerintahan dapat menjadi acuan atau bahan pertimbangan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian baru.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan maupun saran dalam pelaksanaan E-government sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan serta meningkatkan kinerja pegawai untuk kepentingan masyarakat agar terciptanya pelayanan publik yang optimal, sehingga tujuannya dapat tercapai dalam mewujudkan good government. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi akan pelayan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah khususnya di Kabupaten Pemalang.

1.5 Kajian Pustaka (*literature review*)

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan yang cerdas (*smart government*) di Indonesia dapat dipetakan/dikategorikan/diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut:

1. Zikri Fachrul Nurhadi, Haryadi Mujianto, 2021 **Strategi Humas *Online* Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Disdukcapil**

Kabupaten Garut) Hasil penelitian menerangkan bahwa perencanaan program yang dilakukan oleh humas Disdukcapil Kabupaten Garut dalam hal mensosialisasikan administrasi kependudukan sudah meliputi semua tahapan perencanaan. Dari hasil evaluasi program didapatkan bahwa respon rakyat relatif baik, dapat dilihat pada terjadinya peningkatan jumlah masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el pada setiap kecamatan, tetapi pada teknis lapang ditemukan beberapa hambatan yaitu kurangnya sumber daya manusia dan sarana prasarana, masih adanya masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan, banyak masyarakat yg tidak mengetahui kabar mengenai pelayanan penerbitan dokumen kependudukan, kurangnya aplikasi & hardware penunjang, penataan design yang kurang menarik, tidak terdapat komunikasi melalui website disdukcapil. sebagai akibatnya beberapa hambatan tadi dapat menjadi penghambat dalam proses pelaksanaan program dari Disdukcapil Garut.

Link : <https://ejournal.uksw.edu/precious/article/view/4208>

2. Wirawan, 2020 **Penerapan E-Government Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Di Indonesia** menunjukkan bahwa perkembangan sistem e-government di Indonesia secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas masih belum memadai dikarenakan implementasi e-government belum merata pada seluruh wilayah dan masih berfungsi sebagai penyedia informasi statik saja. Sementara kendala mendasar di dalam penyelenggaran e-government dalam revolusi industri

4.0 berada di tingkat pemerintahan daerah. Guna meningkatkan pengembangan *e-government* di Indonesia baik dari segi kuantitas maupun kualitas diperlukannya komitmen pemerintah dalam melakukan penyempurnaan pengembangan *e-government* terutama dari segi infrastruktur, SDM, aplikasi, regulasi serta sosialisasi di internal pemerintah maupun kepada masyarakat.

Link : <https://journal.umy.ac.id/index.php/jphk/article/view/7171>

3. Bandung & Jawa, n.d. **Penerapan *Egovernment* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat** dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Kota Bandung sudah cukup baik. Dilihat dari elemen *support* penerapan *e-government* telah didukung oleh kebijakan *e-government* dari tingkat Pemerintah Pusat sampai ke Organisasi Perangkat Daerah, namun sosialisasi yang dilaksanakan masih belum maksimal, Pada elemen *capacity* penerapan *e-government* telah didukung oleh anggaran, infrastruktur teknologi dan kompetensi pegawai yang memadai, pada elemen *value* penerapan *e-government* telah memberikan manfaat bagi masyarakat dan pemerintah. Penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung memiliki faktor pendukung dan penghambat, faktor-faktor

pendukung di antaranya adalah anggaran dan infrastruktur memadai, adanya regulasi dan kepastian hukum, adanya transparansi, dan digitalisasi proses pelayanan perizinan, sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya sumber daya manusia, belum adanya sistem yang terintegrasi, minimnya pengetahuan masyarakat, dan tumpang tindih peraturan perizinan.

Link :

<http://www.ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/422>

4. Johandi et al., 2020 **Evaluasi Kualitas Informasi Situs Website Pemerintah Kota Bitung**, mengatakan bahwa kualitas informasi situs web Pemerintah Kota Bitung dinilai sudah cukup baik. Berdasarkan hasil dari analisis dan evaluasi menggunakan 10 dimensi kualitas informasi yaitu: Akurasi, Konsistensi, Ketepatan waktu, Kelengkapan, Keandalan, Ketersediaan, Relevansi, Kepercayaan, Efisiensi, dan Nilai tambah. Tetapi memang terdapat beberapa kekurangan yang ditemukan. Berdasarkan hasil tersebut beberapa hal yang menjadi saran dari peneliti adalah Pemerintah Kota Bitung harus selalu meningkatkan keakuratan penyajian informasi, pastikan bahwa data selalu lengkap dan akurat, selalu konsisten dalam menyajikan informasi yang jelas, hadirkan nilai tambah untuk menarik minat pengguna dan harus meningkatkan dan memberikan inovasi pada laman website sebagai media utama layanan informasi masyarakat pada Kota Bitung.

Link : <http://seminar-id.com/prosiding/index.php/sainteks/article/view/396>

5. Tabuni & Sitokdana, 2020 **Evaluasi Kualitas Informasi Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tolikara** menyatakan bahwa Kabupaten Tolikara di Provinsi Papua sudah memiliki Situs Web sejak lama tetapi berdasarkan pengamatan ditemukan berbagai kelemahan dalam hal kualitas informasi. Berdasarkan analisis ditemukan bahwa terdapat beberapa kelemahan atau kekurangan, yaitu sebagian data dan informasi penting tentang daerah belum tersedia di Situs Web, beberapa menu dan sub menu belum berfungsi dengan baik dan keberadaan Situs Web belum cukup berguna bagi publik. Oleh karena itu, rekomendasinya adalah perbaikan kualitas informasi secara menyeluruh agar keberadaan Situs Web tersebut dapat memberikan manfaat bagi publik dan juga memudahkan tugas-tugas Pemerintah Daerah Kabupaten Tolikara.

Link : <http://103.23.20.161/index.php/semnasif/article/view/4131>

6. Novriando & Purnomo, 2020 **Penetrasi Digital Untuk Pembangunan Berkelanjutan: Keberhasilan Pelayanan E-Government Kota Yogyakarta** hasil penelitian menunjukkan bahwa di Kota Yogyakarta telah berhasil menerapkan pelayanan publik basis *E-Government* sesuai dengan prinsip ketersediaan serta aksesibilitas. Hal tersebut dibuktikan dengan tingginya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Dari banyaknya pengguna, menjadikan JSS sebagai aplikasi yang berhasil dan mampu mengakomodasi setiap kebutuhan

masyarakat. Namun demikian tak terlepas dari beberapa kekurangan, pemerintah perlu mengadakan sosialisasi edukasi terhadap masyarakat kota Yogyakarta tentang pelayanan yang diberikan dalam bentuk *E-Government*. Selain itu, layanan dalam *E-Government* juga diharuskan mendapatkan pendampingan untuk terus berkembang dan disempurnakan serta dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Link : <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah/article/view/1593>

7. Nalendra, A. R. A., Waty, S., & Suhaila, A. (2018) Implementasi Kebijakan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, mengatakan bahwa Terdapat pengaruh implementasi kebijakan dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Budaya kerja merupakan suatu nilai moralitas yang dominan dalam rangka melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan dalam sebuah organisasi, sehingga diperoleh dayaguna dan hasilguna pemanfaatannya untuk pengembangan organisasi. Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, aparat pemerintah daerah khususnya aparat pada kecamatan Pamulang telah merumuskan berbagai kebijakan agar dapat dijadikan pedoman untuk menjalankan roda pemerintahan. Kebijakan tersebut diharapkan dapat membantu serta melayani kebutuhan dan keinginan masyarakat setempat dengan sebaik mungkin. Dari pengamatan penulis di dapat data bahwa adanya oknum aparat terkesan sengaja mempersulit dalam birokrasi perijinan agar mendapatkan sejumlah

imbalan tertentu, bahkan terkadang dengan sengaja meminta tarif yang semestinya tidak harus dilakukan. Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan penulis didapati bahwa pegawai kantor Kecamatan sering datang tidak tepat waktu, serta bersikap santai dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Link :

<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/2444>

8. Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016) **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA** (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang), menyebutkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian didasarkan pada selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan yang aktual, jika nilai yang ideal dipersepsikan dengan yang dialami adalah sama maka pelanggan akan merasa puas, bila terjadi perbedaan antara yang ideal dipersepsikan oleh pelanggan dan yang dialami maka dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Jadi kepuasan dapat dirasakan oleh pelanggan melalui pengukuran perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang diterima pelanggan dari pihak penyedia jasa.

Link : Link : <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/80>

9. Azis, 2020 **Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus Pada Aplikasi Sambara Di Jawa Barat** Penelitian ini memberikan implikasi bagi organisasi dalam mengimplementasikan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi. Hasil dari penelitian ini, menemukan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan pada aplikasi SAMBARA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna karena kesuksesan implementasi sistem dapat dilakukan dengan menggunakan parameter kepuasan pengguna.

Link:

<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/12184>

10. Nugraha, 2018 **E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)** Dukungan penerapan e-government dalam pelayanan publik sudah diberikan Pemkab Sleman meski belum optimal, hal ini karena belum ada payung hukum yang mengatur secara khusus di samping alokasi anggaran yang berbeda-beda di setiap OPD serta Terkait dengan rendahnya literacy pegawai perlu direncanakan diklat IT yang berkesinambungan supaya pegawai di pemerintah kabupaten sleman dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja sehingga dapat memaksimalkan pelayanan yang dibutuhkan. Selain itu kedepannya pihak Pemkab Sleman harus

merencanakan merekrut pegawai yang berlatar belakang pendidikan teknologi informasi sehingga hal tersebut dapat meminimalisir adanya kekurangan kinerja dalam sumber daya manusia. Karena pada dasarnya Cepat lambatnya evolusi sebuah pemerintahan dari knowledge society menuju E-Government sangat tergantung dari seberapa peka pemerintah dan masyarakatnya dalam membaca tanda-tanda zaman.

Link : <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/758>

Penelitian terdahulu berfokus pada evaluasi pelayanan publik pada E-Government yang mana memiliki kesamaan terkait dengan kendala kendala atau permasalahan dari penyediaan pelayanan publik melalui E-Government. Berbagai kendala memang cukup krusial sehingga terciptanya upaya penanggulangan kendala tersebut agar pelayanan publik dapat berjalan dengan optimal. Perbedaan dari kajian terdahulu dengan penelitian ini adalah, penelitian ini berfokus pada perspektif atau penilaian masyarakat terhadap pelayanan online yang dapat dilihat dari kultur organisasi, dimana kultur organisasi ini harus dibangun berdasarkan nilai dan norma sehingga terciptanya tujuan organisasi yang sesuai. Kemudian kualitas informasi dan kualitas pelayanan yg mana menekankan organisasi tersebut dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat agar terciptanya good government kemudian dalam hal ini peneliti dapat mengkaji seberapa besar masyarakat merespon adanya kualitas dari pelayanan publik yang di lakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pemalang tahun 2021.

1.6 Kerangka Teoretik (theoretical framework)

1.6.1 Smart Government

Menurut The World Bank Group Falih Suaedi, Bintoro Wardianto ialah menjadi sebuah upaya pemanfaatan informasi & teknologi komunikasi guna meningkatkan efisiensi & efektivitas, transparansi & akuntabilitas pemerintah pada menaruh pelayanan publik secara lebih baik (Gasali et al., n.d.). Sedangkan dari Bappenas pada jurnal (Annisah, 2018) Konsep smart government menyangkut salah satu unsur yang sangat krusial bagi perkotaan, yaitu badan / instansi pemerintahan yang dikembangkan dari fungsi teknologi informasi supaya dapat diakses oleh masyarakat yang berkepentingan secara efektif & efisien. Menurut Indrajit definisi yang lebih mudah bahwa E-government adalah penggunaan teknologi informasi pemerintah yang memungkinkan pemerintah mentransformasikan interaksi dengan warga , dunia usaha & pihak yang berkepentingan, & pada praktiknya E-government merupakan penggunaan internet guna melaksanakan urusan pemerintah & penyediaan pelayanan publik agar lebih baik & berorientasi dalam pelayanan warga (Lia & Shofwan, 2020). Menurut output kajian & riset Harvard JFK School of Government (Eko Indrajit, 2006: 13) , untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi dalam sektor publik, terdapat 3 elemen sukses yg harus dimiliki & diperhatikan :

1. Support Elemen

Pertama & paling penting serta wajib dimiliki pemerintah merupakan harapan menurut berbagai kalangan pejabat publik & politik untuk dapat menerapkan konsep *E-Government*, yang berhubungan menggunakan prinsip-

prinsip *E-Government*. Dengan cara Disepakatinya kerangka *E-Government* menjadi salah satu kunci sukses negara pada mencapai visi & misi bangsanya, Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, Dibangunnya banyak sekali infrastruktur & superstruktur pendukung supaya terciptanya lingkungan yang aman guna mengembangkan *E-Government*, Disosialisasikannya konsep *E-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, & menyeluruh pada semua kalangan

2. Capacity

Yang dimaksud menggunakan elemen ke 2 ini merupakan adanya unsur kemampuan untuk keberdayaan menurut pemerintah setempat dalam upaya mewujudkan virtual *E-Government* terkait menjadi kenyataan. Ketersediaan sumber daya yang relatif guna melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*, terutama yang berkaitan menggunakan sumber daya finansial, Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, Ketersediaan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi & keahlian diperlukan agar penerapan *E-Government* dapat sinkron menggunakan asas manfaat yang diharapkan.

3. Value

Pemerintah wajib teliti pada menentukan prioritas jenis pelaksanaan *E-Government* apa saja yang wajib didahulukan pembangunannya agar dapat menaruh value secara signifikan dirasakan oleh masyarakat. jika terjadi kesalahan dalam mengerti apa yang diperlukan warga justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit untuk penerapan konsep *E-Government* secara maksimal.

1.6.2. Kultur Organisasi (Employee's Culture)

Dalam jurnal (Simanjuntak, 2020), menurut Robbins Budaya organisasi merujuk dalam suatu sistem pengertian bersama yang dipegang anggota-anggota suatu organisasi, hal ini yang membedakan organisasi tadi menurut organisasi lain. Ketika diamati lebih dalam, sistem tadi membangun ciri kunci yang menjadi sebuah nilai bagi suatu organisasi. Dari definisi budaya organisasi tersebut, bisa disimpulkan bahwa budaya organisasi mempunyai tiga aspek krusial, yaitu pengertian bersama, pembentukan sistem pada organisasi, & menjadi pembeda antara organisasi satu dengan yang lain. Robbins dalam jurnal (Simanjuntak, 2020) menjabarkan ciri budaya organisasi sebagai 7 dimensi:

1. Inovasi & keberanian mengambil resiko, yaitu sejauh mana organisasi mendorong para pegawai untuk bersikap inovatif & berani mengambil resiko dan bagaimana organisasi tersebut dapat menghargai tindakan pengambilan resiko oleh pegawai & membangkitkan pandangan baru pegawai.
2. Perhatian terhadap detail, yaitu sejauh mana organisasi mengharapkan pegawai menunjukkan kecermatan, analisis & perhatian terhadap rincian.
3. Orientasi dalam hasil, yaitu sejauh mana manajemen memusatkan perhatian dalam output dibandingkan perhatian terhadap teknik & proses yg dipakai buat meraih output tadi.
4. Orientasi pada manusia, yaitu sejauh mana manajemen memusatkan dalam perkembangan sumber daya manusia.

5. Orientasi pada tim, yaitu sejauhmana fokus diberikan dalam kerja tim dibandingkan menggunakan kerja individual.
6. Agresifitas, yaitu sejauh mana orang-orang pada organisasi itu agresif & kompetitif untuk menjalankan budaya organisasi yang sebaik-baiknya.
7. Stabilitas yaitu sejauh mana aktivitas organisasi menekankan status quo menjadi paradoksal dari pertumbuhan.

Mangkunegara berkata bahwa kultur organisasi merupakan perkiraan atau sistem keyakinan, nilai-nilai & kebiasaan yang dikembangkan pada organisasi serta dijadikan sebagai panduan tingkah laku bagi anggota-anggotanya guna mengatasi perkara adaptasi eksternal & integrasi internal (Simanjuntak, 2020). Menurut Schein, budaya merupakan pola perkiraan dasar yang ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok selagi mereka belajar untuk menuntaskan konflik yang ada, proses penyesuaian diri dengan lingkungan eksternal, & berintegrasi menggunakan lingkungan internal. Asumsi dasar yang sudah dipelajari tersebut telah terbukti dapat diterapkan dengan baik guna merampungkan perkara yang dihadapinya. Oleh karena itu, hal tersebut diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang paling cocok untuk mempersepsikan, berpikir & mempunyai pemahaman yang kuat pada interaksi persoalan tersebut. Schein berkata bahwa masih ada interaksi yg bertenaga antara budaya & kepemimpinan. Budaya yang terjadi pada sebuah perusahaan adalah output menurut budaya yg diciptakan sang pemimpin sebelumnya. Pemimpin mempunyai kiprah pada menciptakan & merubah budaya yang ada. Tetapi bukan berarti pemimpin adalah satu-satunya penentu budaya pada organisasi (Simanjuntak, 2020).

1.6.3 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut De Lone & McLean kualitas informasi adalah kualitas keluaran hasil yang didapatkan oleh sistem informasi yang dipakai. Indikator pengukuran kualitas informasi menurut DeLone & McLean yaitu :

- a. Kelengkapan (*Completeness*), Suatu informasi yang didapatkan oleh sistem informasi bisa dikatakan berkualitas bila informasi yg didapatkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat diperlukan oleh pengguna pada pengambilan keputusan. apabila informasi yang tersedia pada sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan memakai sistem informasi tadi secara kesinambungan.
- b. Relevan (*Relevance*), Kualitas informasi dari suatu sistem informasi dikatakan baik apabila sistem tersebut relevan terhadap kebutuhan pengguna atau memiliki manfaat untuk penggunanya.
- c. Akurat (*Accurate*), Informasi yang didapatkan oleh sistem informasi wajib akurat lantaran sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Akurat berarti informasi wajib jelas serta mencerminkan maksud dari informasi yang disediakan oleh sistem informasi.
- d. Ketepatan waktu (*Timeliness*), Informasi yang tiba pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yg telah lama tidak akan memiliki nilai lagi, lantaran informasi adalah landasan didalam pengambilan keputusan. apabila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat menjadikan fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tadi. Oleh karenanya

dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang didapatkan dari sistem informasi dikatakan baik apabila informasi yang didapatkan tepat waktu.

- e. Format, Format sistem informasi perpustakaan yang memudahkan pengguna untuk tahu informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. apabila penyajian informasi tersaji pada bentuk yang sempurna maka informasi yg didapatkan dapat dipercaya dan berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang didapatkan oleh suatu sistem informasi. Format informasi mengacu pada bagaimana informasi dipresentasikan pada pengguna.

Kemudian Seddon menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh system informasi akan berpengaruh terhadap persepsi manfaat (Negara & Pratomo, 2019). Kemudian menurut Ratih Kualitas informasi juga berarti menentukan kesuksesan desain dari suatu website dimana jika desain ini mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna, maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses (Isnaini & Udayana, 2019).

1.6.4 Kualitas pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan dari Ibrahim diartikan menjadi sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya asa/ kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas jika bisa menyediakan produk & jasa menjadi sinkron sehingga sesuai dengan kebutuhan para pelanggan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan (Bandung & Jawa, n.d). Menurut Purwoko menyatakan bahwa Konsep

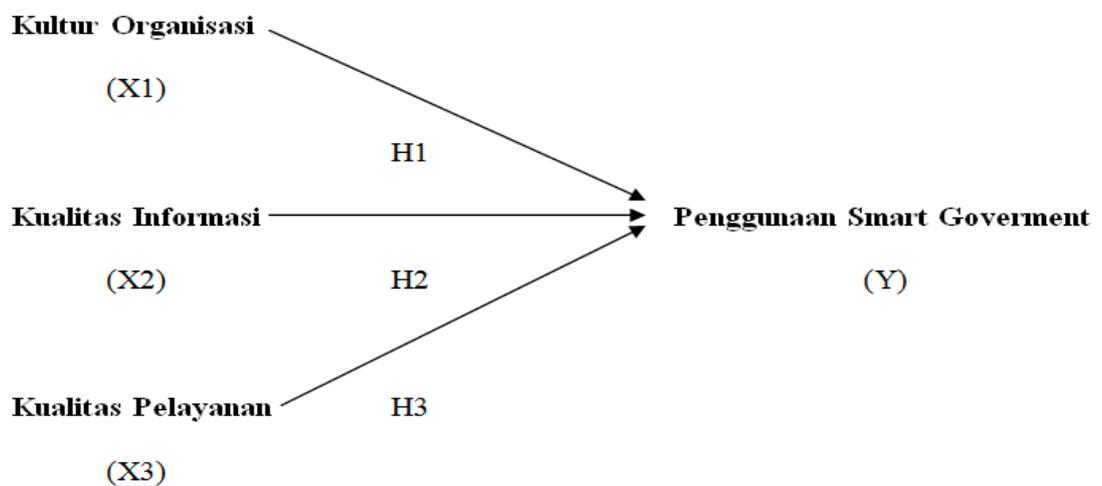
kualitas layanan merupakan suatu persepsi mengenai revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan & sebagai suatu gagasan yang wajib dirumuskan (formulasi supaya penerapannya (implementasi) bisa diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan (Isnaini & Udayana, 2019). Menurut Zheitaml & Berry, Kualitas pelayanan merupakan penyampaian yang sangat baik atau unggul sinkron dengan harapan pelanggan dengan menaruh pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan & harapan, pelanggan akan menilai output menurut pelayanan yang didapatkan. Menurut Zheitaml & Berry dalam (Isnaini & Udayana, 2019) bahwa terdapat 5 dimensi utama menurut kualitas pelayanan yaitu:

1. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan sesuai serta kemampuan untuk dapat dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), memakai cara yang sama, sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan & tanpa melakukan kesalahan.
2. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemauan atau harapan para karyawan untuk membantu & memberikan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menyebabkan kesan negatif atau pelayanan kurang memuaskan. Kecuali apabila kesalahan dari pelayanan ini dapat ditanggapi dengan cepat, maka hal tadi dapat menjadi sesuatu yang berkesan pada penilaian masyarakat.

3. Assurance (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan & sifat dapat dipercaya berdasarkan hubungan antar personil untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen & merasa terbebas berdasarkan bahaya resiko.
4. Emphaty (empati) meliputi perilaku personal ataupun dari pihak perusahaan untuk memahami kebutuhan sekaligus kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau interaksi.
5. Tangibles (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan & sarana komunikasi.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan & harapan pelanggan serta ketepatan penyampaianya guna mengimbangi harapan pelanggan.

Gambar 1.1
Kerangka Teoritik/Model Penelitian



Keterangan:

X1 adalah variable independen/eksogen ke-1

X2 adalah variable independen/eksogen ke-2

X3 adalah variable independen/eksogen ke-3

Mempengaruhi Y

Y adalah variable dependen/endogen

H adalah hipotesa/dugaan

1.7 Hipotesa

1.7.1 Kultur organisasi mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.7.2 Kualitas informasi mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.7.3 Kualitas pelayanan mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

1.8 Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1 Definisi konsep

1.8.1.1 Penggunaan *Smart Government*

Smart government merupakan pemerintah yang bisa memaksimalkan potensi menggunakan penggunaan teknologi pada aktivitas-aktivitas yang terdapat pada pemerintahan hal tersebut membantu meningkatkan keefektivitasan & keefisienan pada setiap pekerjaan pemerintah termasuk pelayanan publik serta meningkatkan interaksi antara

pemerintah & pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, juga instansi lain)

1.8.1.2 Kultur organisasi

Kultur organisasi adalah seperangkat keyakinan, perkiraan, nilai-nilai, perasaan & persepsi yang mempengaruhi tindakan & keputusan yang dilakukan oleh anggota organisasi.

1.8.1.3 Kualitas informasi

Kualitas informasi merupakan sejauh mana informasi secara konsisten bisa memenuhi harapan dan manfaat kepada seluruh orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan kebutuhan rakyat itu sendiri.

1.8.1.4 Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah evaluasi terhadap kinerja & fasilitas layanan publik & dalam hal evaluasi ini sanggup jadi bersifat positif ataupun negatif.

1.8.2. Definisi operasional

1.8.2.1 Indikator penggunaan smart government

- a. Sumber daya manusia
- b. Transparansi
- c. Akuntabilitas
- d. Efektif dan efisien

1.8.2.2 Indikator kultur organisasi

- a. Inovasi dan keberanian mengambil resiko
- b. Perhatian terhadap detail
- c. Orientasi pada hasil
- d. Orientasi pada manusia
- e. Orientasi pada tim
- f. Agresifitas
- g. Stabilitas

1.8.2.3 Indikator kualitas informasi

- a. Kelengkapan (*Completeness*)
- b. Relevan (*relevance*)
- c. Keakuratan informasi (*accuracy*)
- d. Ketepatan waktu (*Timeliness*)
- e. Format

1.8.2.4 Indikator kualitas pelayanan

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Daya tanggap (*responsiveness*)
- c. *Assurance* (jaminan)
- c. Empati (*empathy*)
- d. *Tangibles* (produk-produk fisik)

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penelitian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan tata kelola pemerintahan yang cerdas (*smart government*) bertipe sebagai penelitian *survey*. Penelitian *survey* merupakan salah satu bentuk penelitian kuantitatif.

Menurut Fraenkel dan Wallen penelitian survei merupakan penelitian dengan mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakannya melalui angket atau wawancara untuk menggambarkan berbagai aspek dalam suatu populasi (Islam & Sumatera, 2021).

1.9.2. Lokasi Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis melakukan penelitian dengan mengambil lokasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Jl. Pemuda No.Kel, Mulyoharjo, Kec. Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah 52313.

1.9.3. Populasi dan Sample

Sugiyono (2017) dalam jurnal (Kristianti et al., 2021) mendefinisikan populasi adalah jumlah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Pemalang yang menggunakan (*e government*) dalam pelayanan online pada dinas

kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi LAKONE di Kabupaten Pemalang dengan data layanan 1 tahun terakhir berjumlah 6.215 orang.

Menurut Sugiyono 2017 sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sedangkan menurut Suharsini sample adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti dalam jurnal (Ilham et al., 2021). Sampel penelitian ini adalah sebagian jumlah masyarakat yang mengakses pelayanan publik *e-government* di Kabupaten Pemalang.

Dalam penelitian ini Teknik sampling yang digunakan adalah Teknik pengambilan sampling *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*.(Wahyuni et al., 2020).

Sedangkan untuk menentukan jumlah sampelnya peneliti menggunakan rumus Slovin untuk mewakili populasi. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya. Rumusnya adalah : $[n = N / (1 + Ne^2)]$, dengan taraf signifikan 10%

$$\begin{aligned}n &= N/(1+ (N \times e^2)) \\n &= 6.215 / (1+ (6.215 \times 0,1^2)) \\&= 6.215 / 63,15 \\&= 98,4\end{aligned}$$

Keterangan :

n : Sample

N: Populasi

e : Margin of Error

Menggunakan taraf signifikan yaitu 10 %, dimana populasi memiliki karakteristik populasi yang sama, dengan jumlah sampel sebesar 98,4 kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

1.9.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan datanya adalah berupa kuesioner (angket). Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dibuat sebelumnya yang akan dijawab oleh responden, dan biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas (E-government et al., 2021). Jadi penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menjadi sampel (responden) penelitian. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*. Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket, daftar pertanyaannya dibuat secara berstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan berganda (*multiple choice questions*). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik *e-government* di Kabupaten Pematang Jaya.

1.9.5. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian

Menurut (Wirajaya Kusuma, 2021) Instrumen sebagai pengukur variabel penelitian memegang peranan penting dalam usaha memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup dimana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan (Wirajaya Kusuma, 2021).

Skala pengukuran adalah sebuah acuan yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam satuan alat ukur, dengan menggunakan skala pengukuran, maka alat ukur yang digunakan akan menghasilkan data kuantitatif (Janna, 2020).

Penelitian ini menggunakan Skala Likert untuk pengukuran datanya. Menurut Sugiyono (2018:93) . Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial (Wirajaya Kusuma, 2021). Skala Likert digunakan untuk menentukan pendapat responden dalam kuesioner, yaitu

1. Sangat Setuju (memiliki nilai 5)
2. Setuju (memiliki nilai 4)
3. Netral (memiliki nilai 3)
4. Tidak Setuju (memiliki nilai 2)
5. Sangat Tidak Setuju.(memiliki nilai 1)

1.9.6. Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono yang dimaksud menggunakan teknik analisis data merupakan proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari output wawancara, catatan lapangan, & dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan pada unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola menentukan mana yangkrusial dan yang akan dipelajari, serta menciptakan kesimpulan sehingga gampang dipahami oleh diri sendiri juga orang lain (Wirajaya Kusuma, 2021). Penelitian ini memakai metode analisis data dengan memakai aplikasi Smart PLS yang dioperasikan dengan

memakai media komputer. PLS (Partial Least Square) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang mana secara simultan dapat melakukan pengujian contoh model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. SEM (Structural Equation Modeling) digunakan untuk menghitung fenomena yang terdapat dilapangan & menguji hipotesis/ kebenaran yang telah diperkirakan sebelumnya dimana sebuah evolusi dari model persamaan berganda (regresi) yang dikembangkan menurut prinsip ekonometri & digabungkan menggunakan prinsip pengaturan (analisis faktor) (Rakhman, 2020). Peran analisis faktor merupakan penggunaan untuk melakukan analisis hub antara indikator dengan variabel latennya, sedangkan regresi berperan menganalisis interaksi variabel latennya. Menurut Solimun Uji Partial Least Square PLS merupakan contoh analisis yang kuat lantaran mempunyai beberapa kelebihan yaitu, bisa diterjemahkan padaseluruh data, berukuran sampel tidak terlalu besar, bisa mengkonfirmasi teori, dan bias menciptakan interaksi suatu variable yang belum mempunyai landasan teori (Eka & Yasa, 2017). Peneliti memakai model hubungan formatif dimana konstruk dapat diartikan menjadi konsep yang telah dibatasi pengetiannya (unsur, ciri, & sifatnya) sehingga dapat diamati & diukur. Model interaksi ditunjukkan menggunakan X1, X2, & X3 menjadi variabel manifest (indikator) sedangkan Y sebagai variabel laten. SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis.

Ghozali dalam (Ilham et al., 2021) berpendapat Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengajuan Uji validitas dalam penelitian ini

dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor-skor pada setiap butir soal (E-government et al., 2021).

Dari hasil analisis akan didapat nilai korelasi (r hitung). Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen (pertanyaan) tersebut valid dan bisa diteruskan ke penelitian. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel, berarti pertanyaan tersebut tidak valid. Pertanyaan tersebut harus di ganti atau dihilangkan.

Menurut Ghozali Uji Reliabilitas merupakan alat untuk menguji kekonsistenan jawaban responden atas pertanyaan di kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ilham et al., 2021). Untuk uji realibilitas digunakan Teknik Alpha Cronbach, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

Uji Regresi adalah salah satu metode untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara variabel dengan variabel lainnya(Heryana, 2020). Sedangkan uji hipotesa adalah suatu proses evaluasi kekuatan sampel, dan memberikan dasar untuk membuat keputusan terkait populasinya untuk nanti diketahui apakah hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima.