

BAB I

PENDAHULUAN

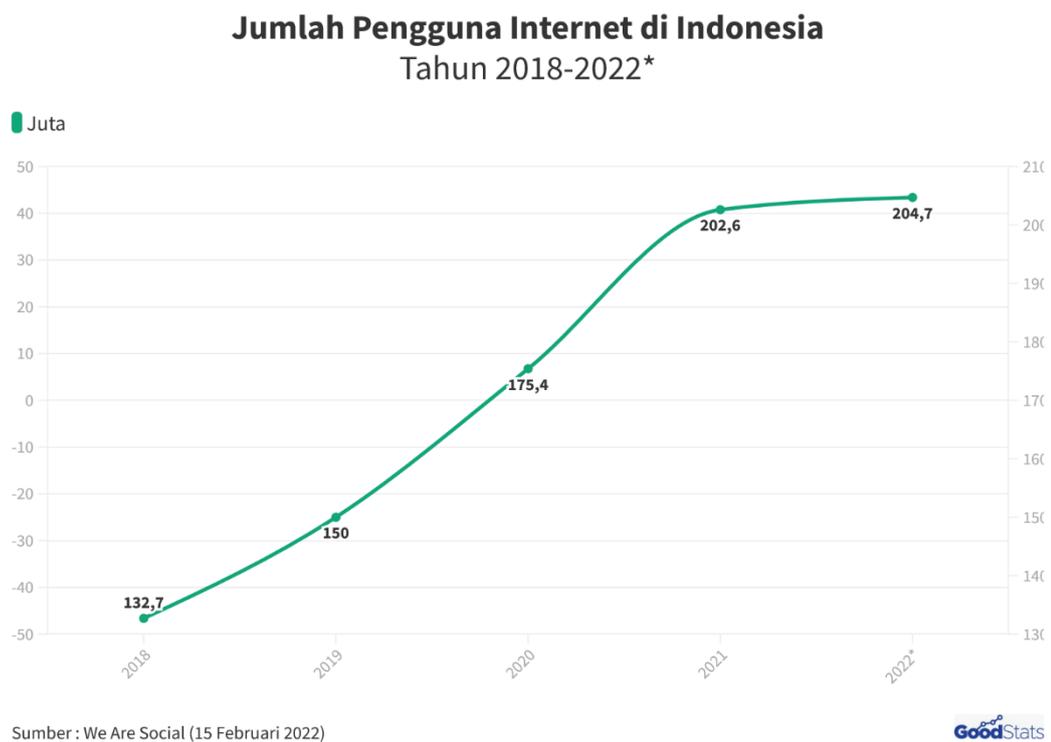
1.1 Latar Belakang

Digitalisasi merupakan salah satu dari banyak Kebijakan yang sudah diunggulkan pemerintah (Riswati, 2021) menyebutkan Teknologi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah, di era Otonomi daerah seperti sekarang ini, merupakan sebuah keharusan dilakukan atau dilaksanakan oleh Pemerintahan daerah dalam melakukan pelayanan publik. Penerapan digital teknologi pada penyelenggaraan pemerintahan daerah, merupakan wujud dari tujuan pemerintah untuk menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik, sehingga salah satunya adalah dengan penerapan *digitalisasi* teknologi, sistem ini memiliki keunggulan khususnya dalam pelayanan publik, dimana masyarakat tidak perlu melakukan tatap muka secara langsung dalam membutuhkan pelayanan dari jajaran Aparatur Sipil Negara, cukup menggunakan teknologi digital terkoneksi dengan jaringan internet dan masuk ke dalam *website* yang telah disediakan oleh Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik, maka semua akan terjawab dan mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat dan efektif serta efisien.

Penerapan pemerintahan berbasis digital sekarang sudah menjadi kewajiban bagi setiap daerah untuk memudahkan masyarakatnya dalam tujuan pelayanan publik. Terlebih lagi dalam penerapan pemerintahan berbasis digital sudah banyak masyarakat yang menggunakan *smartphone*. Indonesia menjadi salah satu negara

dengan pengguna internet menggunakan perangkat *smartphone* di dunia. Hal itu dapat dilihat dari banyaknya pengguna internet di Indonesia dari laporan *We Are Social*, tercatat ada sebanyak 204,7 pengguna internet di Indonesia pada awal tahun 2022.

Grafik 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: goodstats.id

(Adisty, 2022) Penggunaan internet di Indonesia kian meningkat dibandingkan dengan tahun lalu. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta. Persentase kenaikan tersebut sebesar 1,03 persen. Bahkan, penggunaan internet di Indonesia meningkat dalam lima tahun terakhir. Dimana persentase lonjakan sebesar 54,25 persen, dilihat dari penggunaan internet pada tahun 2018 sebesar 132,7 juta pengguna.

Akhirnya dapat dipahami bahwa Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah adalah tata kelola pemerintahan daerah yang menerapkan atau menggunakan sistem digital atau komputerisasi (teknologi informatika). Sebenarnya penerapan Sistem Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Indonesia dalam rangka mewujudkan *good governance* telah dilakukan sejak awal reformasi di tahun 2000 yang dilakukan oleh Kabupaten Jembrana di Provinsi Bali, dimana pada saat itu Kabupaten Jembrana telah melakukan praktek tata kelola Pemerintahan daerah dengan berbasis *digitalisasi* (teknologi informasi). Hal ini terus mengalir dan menjadikan banyak daerah sekarang menggunakan sistem digital pada pemerintahan daerah untuk memudahkan masyarakatnya dalam mencari informasi dan hal-hal yang berkaitan dengan pemerintah (Transparansi).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih, efektif, efisien, akuntabel dan terpercaya serta meningkatkan efisiensi dan keterpaduan penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik, hal ini dilakukan untuk menjadikan *smart city* yang didasari oleh *good governance*.

Dalam (Diskominfo, 2022) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sudah diatur dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 yang ditujukan untuk untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Diambil dari *Modul Digital Organization* Kebijakan pemanfaatan teknologi informasi dan

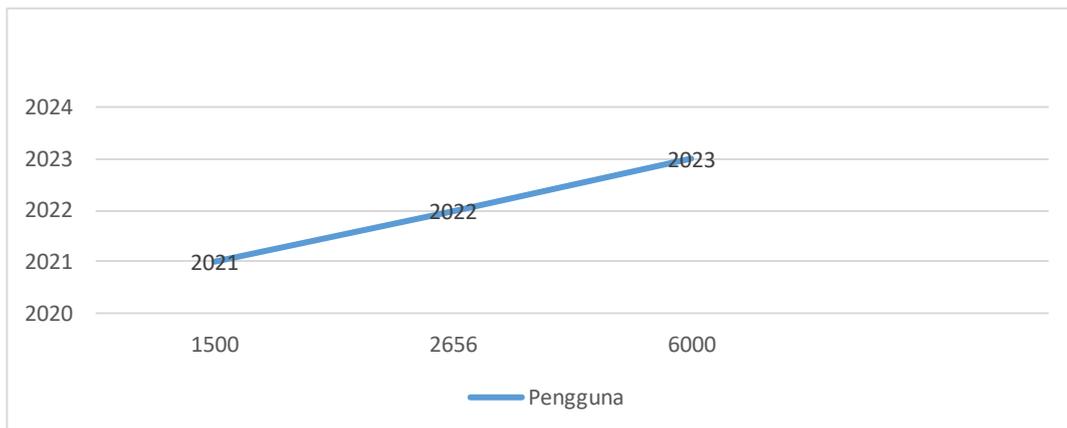
komunikasi di instansi pemerintah (*e-Government*) diinisiasi oleh inpres ini. Kebijakan ini memerintahkan kepada menteri, kepala lembaga, dan kepala daerah untuk mengembangkan *e-Government* sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya serta sesuai dengan kapasitas sumber daya yang dimiliki.

Dalam menetapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kabupaten Bantul menggunakan BANTULPEDIA sebagai salah satu sarana sebagai aplikasi yang digunakan untuk membuat perubahan dari analog ke digital kepada masyarakat. BANTULPEDIA merupakan sarana sebagai salah satu cara dari pemerintahan Kabupaten Bantul untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan dari pusat melalui satu genggaman sebagai aplikasi yang tidak menggantikan aplikasikan lainnya yang sudah dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul (Putra, 2022).

Dalam (Bantulpedia, 2021) BANTULPEDIA merupakan aplikasi hasil kerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Bantul sebagai wadah masyarakat luar yang ingin melihat lebih tentang Kabupaten Bantul, dalam Aplikasi BANTULPEDIA sudah diberikan menu, Patiswisata yang didalamnya terdapat fasilitas untuk mencari Kuliner, Tempat Belanja, Usaha Jasa Wisata, Panduan Wisata, Destinasi Wisata, Hotel dan Penginapan, Seni Budaya, Kerajinan, dan Fasilitas umum yang berada didaerah Kabupaten Bantul. Terlebih lagi dalam aplikasi ini juga menyediakan layanan pengaduan bila terdapat masalah dilingkup Kabupaten Bantul.

Pada awal *Launching* tahun 2021 *Smart Application* BANTULPEDIA berhasil mendapatkan 1.500 orang dalam (Diskominfo, 2022), Kemudian pada tahun 2022 berdasarkan hasil pra-research (Putra, 2022) hasil wawancara dengan bapak Yahya Pandega Putra, S. IP selaku Subkoordinator Kelompok Substansi Pengembangan Aplikasi Informatika mengatakan bahwa Aplikasi ini sudah di *download* oleh 2.656 orang. *Smart Application* BANTULPEDIA ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi didalamnya. (Diskominfo, 2022) Aplikasi ini diluncurkan pada 26, Juni 2021 bertepatan dengan Hari Ulang Tahun (HUT) Bantul ke 190 dengan slogan “Bantul Dalam Satu Genggaman”. *Smart Application* BANTULPEDIA pada tahun 2023 *Smart Application* BANTULPEDIA ini sudah di *Download* Lebih dari 6000 orang dan terus meningkat disetiap harinya.

Grafik 1.2 Pengguna BANTULPEDIA Tahun 2021 - 2023



(<https://bantulkab.go.id/>)

Melihat dari perkembangan yang pesat dalam *Smart Application* BANTULPEDIA serta Kabupaten Bantul pernah menjadi nomor 1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Indonesia dan BANTULPEDIA merupakan aplikasi yang menjadikan semua aplikasi di Kabupaten Bantul dalam satu

genggaman yang dinilai *Simpel* dan mudan, peneliti ingin mengetahui tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik BANTULPEDIA Terhadap Kepuasan dari Pengguna Aplikasi BANTULPEDIA dikabupaten Bantul.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang ditemukan Rumusan Masalah penelitian ini Sejauh mana Kepuasan Layanan Publik Terhadap Pengguna *Smart Application* Kabupaten Bantul?

1.3 Tujuan

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Sejauh mana Kepuasan Layanan Publik Terhadap Pengguna *Smart Application* Kabupaten Bantul.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi kajian studi ilmu pemerintahan, khususnya mengenai Pengaruh Kepuasan Layanan Publik Terhadap Pengguna *Smart Application* Kabupaten Bantul.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi, masukan, dan pertimbangan kepada pihak-pihak terkait dalam meningkatkan pelayanan

7egati berbasis *Smart Application* untuk menunjang pengembangan *E-Government* di Kabupaten Bantul.

A. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi, masukan, pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam melihat tingkat dari kepuasan masyarakat terhadap *Smart Application* BANTULPEDIA terhadap penggunaannya.

B. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai *Smart Application* BANTULPEDIA sebagai sarana pelayanan pengati secara online (*E-Service*) dari pemerintahan Kabupaten Bantul.

1.5 Tinjauan Pustaka

Sejumlah penelitian – penelitian terdahulu yang mengkaji terkait *E-Service* dan *E-Government* dalam pemerintahan dapat ditemui dalam sejumlah literatur. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan topik penelitian yang diangkat pada table berikut:

Pertama, (Nugraha, 2018) dengan judul penelitian ” E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintahan Kabupaten Sleman) ”.Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dalam penerapannya. Penelitian ini menghasilkan Dukungan penerapan e-government dalam pelayanan 7egati sudah diberikan Pemkab Sleman meski belum optimal, hal ini karena belum ada 7egati hukum yang mengatur secara khusus di samping alokasi anggaran yang berbeda-beda di setiap OPD. Pada sisi kemampuan, secara umum tingkat literacy pegawai Pemkab Sleman masih rendah

terutama para pegawai senior. Sementara pada sisi nilai, para pengelola e-government di Pemkab Sleman sudah memahami manfaat dan pentingnya aplikasi teknologi informasi dalam pelayanan 8egati.

Kedua, (V. Wirawan, 2020) dengan judul penelitian “ Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia “. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dalam penerapannya. Penelitian ini menghasilkan 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. 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.

Ketiga, (Maulani, 2020) dengan judul penelitian “ Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health di Kota Surabaya) “. Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dalam penerapannya. Penelitian ini menghasilkan Berdasarkan analisa menggunakan indikator E-GovQual yang meliputi Kemudahan Penggunaan (navigasi, personalisasi, efisiensi teknis), Kepercayaan (Trust), Keandalan (Reability), Isi dan tampilan informasi dan Citizen suport program E- Health sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan di Kota Surabaya dan dapat mengatasi permasalahan yang ada.

Keempat, (Sudirman & Saidin, 2022) dengan judul penelitian “ Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis “. Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dalam penerapannya. Penelitian ini menghasilkan Hasil dari pendekatan SLR yang digunakan oleh penelitian ini, serta temuan dan implikasinya dibahas. Namun sejumlah keterbatasan dalam studi ini. Pertama, penelitian ini terbatas pada publikasi dalam periode 6 tahun yang dikumpulkan dari 1 database yaitu Scopus.

Kedua, artikel yang direviu dibatasi hanya untuk artikel yang diterbitkan dalam jurnal peer- review. Terakhir, reviu secara ketat berfokus pada kata kunci e-government dan pembangunan berkelanjutan yang memengaruhi jumlah dokumen hasil pencarian dalam database. Berdasarkan keterbatasan tersebut, maka riset ke depan dapat memperluas dalam menggunakan database, memperluas jenis dokumen serta mengembangkan studi e-government ini dengan menghubungkan terkait isu-isu pada pencapaian tujuan SDGs.

Kelima, (B. Wirawan, 2017) dengan judul penelitian “ Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan dengan Menggunakan *Job Satisfaction Survey (JSS)* : Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekalongan”. Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif dalam penerapannya, Peneliti menggunakan 11 responden (100%) dalam pengambilan sampel data. Penelitian ini menghasilkan bahwa *Job Satisfaction* dipengaruhi oleh variabel gaji, kesempatan promosi, tunjangan, penghargaan terhadap hasil kerja, prosedur operasi, rekan kerja, karakteristik pekerjaan dan komunikasi serta berdasarkan hasil analisis menunjukkan *Work Performace* dipengaruhi oleh *Job Saticfaction*.

Keenam, (Porumbescu, 2016) dengan judul Penelitian ” *Linking Public Sector Social Media and E-Government Website use to Trust in Government*”. Penelitian ini menggunakan Metode penelitian Kuantitatif dengan responden 1100 Orang. Penelitian ini menghasilkan bahwa penilaian positif dari masyarakat terhadap media social public dari pemerintah kepada masyarakatnya dan mengungkapkan bahwa lebih besar skor 9egative terhadap *website* pemerintah.

Ketujuh, (Christin et al., 2018) dengan judul penelitian “ Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado”. Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif dalam penerapannya dengan sampel berjumlah 55 orang. Penelitian ini menghasilkan Pelayanan TIK pemerintah Kota Manad sudah dinyatakan baik karena memiliki nilai indeks 3.01 (B) dengan hasil survei dari dari 3 layanan pada Musrembang, SAMSAT, dan Command Center.

Kedelapan, (Indriyani, 2022) dengan judul penelitian “ Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tangerang Live Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif dengan jumlah responden 150 orang. Penelitian ini menghasilkan aplikasi Tangerang *Live* sudah dalam predikat puas dan peneliti berhasil mandapati 9 dari 15 hipotesis yang diterima.

Kesembilan, (Kurniawan et al., 2017) dengan judul penelitian “ *Indonesia Local Government Information Completeness on The Web*”. Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif dengan berfokus pada 548 *website* pemerintah yang berada di Indonesia. Penelitian ini menghasilkan bahwa adanya 60% *website* pemerintah di Indonesia kurang memberikan Informasi resmi tentang Pemerintah.

Kesepuluh, (Karim & Wahyu, 2020) dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui *E-Service Quality* Di Kota Jambi”. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dalam penerapannya dengan sampel berjumlah 60 orang. Penelitian ini menghasilkan bahwa *E-Service Quality* di Kota Jambi berpengaruh positif terhadap pelayanan public terhadap masyarakat, kepuasan *E-Service Quality* terhadap masyarakat Kota Jambi, dan pengaruh positif terhadap Pelayanan dan *E-Service Quality* terhadap kepuasan masyarakat Kota Jambi.

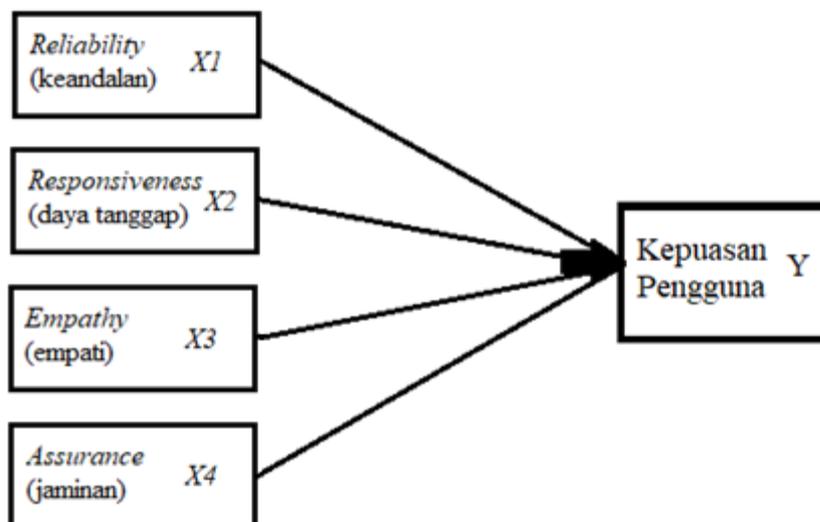
Didapati dari penelitian terdahulu ditemukan dua topik besar yakni tentang Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik dan Analisis Kepuasan yang dialami pengguna Kebijakan yang diberikan dari Pemerintah. Hasil-hasil temuan juga menunjukkan bahwa topik yang berkaitan dengan Kepuasan dari Pelayanan publik dari pemerintah berbasis digital masih relevan untuk dikaji kembali. Hal ini dikarena penelitian terdahulu hanya berfokus pada Analisis dari penerapan Kebijakan berbasis aplikasi dan tingkat kepuasan dari kebijakan tersebut dimasyarakat dan belum banyak penelitian tentang pengaruh dari kepuasan yang

dirasakan masyarakat terhadap kebijakan tersebut. Hal ini menjadi acuan peneliti untuk mengarahkan kepada pengaruh dari suatu kebijakan yang terjadi yakni dari BANTULPEDIA terkait pengaruh kepuasan dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menggunakan teori *Servqual* dan SEM-PLS 4.0 sebagai alat untuk mengolah data yang didapatkan.

H0 : Penggunaan *Smart Application* Berpengaruh untuk Masyarakat
(Diterima)

H1 : Penggunaan *Smart Application* Tidak Berpengaruh untuk Masyarakat
(Ditolak)

Gambar 1.1 Hipotesa



H1 : *Reliability* (keandalan) memiliki pengaruh baik dalam menerima dan penggunaan *Smart Application* BANTULPEDIA

H2 : *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh baik dalam menerima dan penggunaan *Smart Application* BANTULPEDIA

H3 : *Empathy* (empati) memiliki pengaruh baik dalam menerima dan penggunaan *Smart Application* BANTULPEDIA

H4 : *Assurance* (jaminan) memiliki pengaruh baik dalam menerima dan penggunaan *Smart Application* BANTULPEDIA

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Kualitas Pelayanan Publik

A. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

(Sabaruddin, 2015) mengatakan Pelayanan publik adalah produk suatu organisasi atau institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa dan barang. Produk jasa dan barang ini harus memberikan manfaat dan kepuasan masyarakat, dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sistem pemberian layanan dilaksanakan secara terbuka, efisien, efektif dan tidak diskriminatif. Didukung dengan pendapat dari (Hayat, 2017) menjelaskan Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang, atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat.

Menurut Afandi (2018:43) dalam (Keliat, 2020) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara

langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Terlebih lagi, apabila pelayanan itu telah menerapkan system yang canggih dengan alat teknologi yang memadai. Dengan demikian, waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien, dilengkapi dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

Dwiyanto (2005:141) dalam (Nim, 2015) mengatakan bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

(TAP MPR, 2003) Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman umum pelayanan publik menjelaskan;

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.

3. Instansi Pemerintah adalah sebuah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah Lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

4. unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

5. pemberi Pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan.

6. penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

7. biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

8. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Karena hakekat dari pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Diambil dari (Nurdin, 2019) Goetsch dan Davis mendefinisikan kualitas secara lebih luas cakupannya: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pengertian mengenai kualitas pelayanan public dikemukakan pula oleh (Yamit, 2004 : 24) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Selain itu dalam Jurnal International dengan judul Service Quality in The Public Service, Vol 3, No. 1, 2010 pp 37-50 Ramsoek mengemukakan bahwa “service quality as the ability of the organization to meet or exceed customer expectations” (2010:37-50) (kualitas pelayanan merupakan kemampuan dari suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen)

Menurut Litjan Poltak Sinambela dalam (Rianti et al., 2019) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli menyangkut konsep kualitas. Jackson dan Palmer (Supranto, 1992 : 50) dalam (Guthrie, 2013) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu nilai

yang dilihat dari sudut pandang yang dilayani. Sedangkan Soetopo (1999:4) dalam (Guthrie, 2013) mengemukakan pengertian kualitas adalah menunjuk pada beberapa dimensi, yaitu:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan.
- 2) Kecocokkan untuk pemakaian.
- 3) Perbaikan berkelanjutan.
- 4) Bebas dari kerusakan atau cacat.
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar.

Menurut (Barata, 2003) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor cukup penting, yaitu sebagai berikut :

1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Atep Adya Barata dalam (Rianti et al., 2019) masing-masing bagian kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa

Zeithml. Berry dan Parasuraman, dalam (Rianti et al., 2019) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.

5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

B. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler dalam (Guthrie, 2013) dapat dilihat dari beberapa dimensi. Dengan kata lain kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan baik apabila aparatur dapat mewujudkan/memberikan beberapa dimensi berikut ini:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Sinollah & Masruro, 2019) mengemukakan dalam mengukur pelayanan publik menggunakan

Teori *Servqual*. Skala *Servqual* meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), kepercayaan untuk menyerahkan data diri kepada pembuat aplikasi serta memberikan rasa percaya dan keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Kualitas pelayan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Tjiptono & Diana, 2003:11) dalam (Along, 2020) dan juga Dwiyanto (2006:144) dalam (Along, 2020) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun

administrasi. Sedangkan menurut Hardiansyah (2011:40) dalam (Rianti et al., 2019) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Sedangkan menurut Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27) dalam (Rianti et al., 2019), terdapat delapan dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja (performance), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Kehandalan (reliability), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: ukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) dalam (Maria, 2014) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah teori ini sudah teruji untuk mengukur kualitas pelayanan selain itu hal ini dilakukan agar peneliti fokus dalam penelitian.

Standar Pelayanan publik dalam (Eni, 2018) menyebutkan, di Indonesia upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, seperti:

1. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum;
2. Inpres Nomor 1 Tahun 1995, Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
3. Surat Edaran Menko Wasbangpan Nomor 56/Wasbangpan/6/98, Tentang Langkah-langkah Nyata memperbaiki Pelayanan Masyarakat. Instruksi Mendagri Nomor 20/1996.

4. Surat Edaran Menkowsabngpan Nomor 56/MK. Wasbangpan//6/98, Tentang Surat Menkowsabngpan Nomor 145/MK. Waspan/3/1999; hingga Surat Edaran Mendagri Nomor 503/125/PUOD/1999, yang kesemuanya bermuara pada kualitas pelayanan.
5. Kep. Menpan Nomor 81/1993, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
6. Surat Edaran Depdagri Nomor 100/757/OTDA, Tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimum, Tahun 2002.
7. Kep. Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

1.6.2 *E-Service Berbasis Smart Application*

E-Service merupakan pelayanan yang berbasis elektronik atau menggunakan elemen digital dalam pelaksanaannya, menurut Abid & Dinalestari dalam (Melinda, 2017) *E-service quality* atau kualitas pelayanan elektronik memiliki arti yakni suatu pelayanan yang diberikan atau pun ditawarkan oleh pelaku bisnis online ke konsumen online-nya sebagai suatu perluasan dari kemampuan sebuah situs aplikasi dan atau website dalam memfasilitasi kegiatan pembelian, serta pendistribusian yang efektif dan efisien.

Parasuraman (dikutip di Asadpoor & Abolfazli, 2017, h. 408) dalam (Melinda, 2017) mendefinisikan *e-service quality* sebagai fase dari sebuah interaksi antara pelanggan dan sebuah situs aplikasi dan website dengan memperlihatkan sudah sejauh mana sebuah situs aplikasi dan website dalam memfasilitasi kegiatan berbelanja, pembelian, serta pengiriman yang efisien dan efektif.

Menurut Zeithaml et al (2009:116) dalam (Lewis et al., 2020) ada 4 indikator Indikator E-Service Quality yaitu :

1. Efisiensi, Kemampuan pelanggan mencari informasi yang berkaitan dengan produk serta kemudahan dalam mengakses dan meninggalkan website dengan upaya minimal.
2. Reliabilitas, Berkenaan dengan fungsionalis teknis situs bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
3. Fulfillment, Mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan
4. Privasi, Berupa jaminan sejauh mana aplikasi tersebut aman dan melindungi data informasi pengguna

Menurut Batagan, Pocovnicu, dan Capisizu dalam (Isnaini Muallidin, 2014) mengatakan bahwa dengan adanya *E-Service* dapat membawa sejumlah besar manfaat bagi pengguna, antara lain, yaitu:

1. Membiasakan individu dengan informasi elektronik dan mendidik mereka tentang manfaat menggunakan teknologi canggih.
2. Memungkinkan telecommuting.
3. Menyediakan sistem informasi yang terintegrasi dengan sosial, budaya dan ekonomi aspek individu.
4. Keterbukaan informasi
5. Menghilangkan hambatan waktu dan lokasi
6. Meningkatkan akuisisi data, transformasi dan pengambilan, seperti kecacauan data dalam penyedia layanan tradisional
7. Meningkatkan penggunaan kembali informasi
8. Mengurangi waktu
9. Mengurangi biaya meningkatkan akses informasi untuk pengambilan keputusan
10. Menumbuhkan hubungan yang baik dengan pelanggan
11. Mengurangi biaya overhead seperti administrasi manfaat
Proses Kecepatan turnover seperti penggantian biaya
Memungkinkan pencarian volume besar data heterogen (dokumen,

1.7 Definisi Konseptual

1.7.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan public merupakan suatu kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Kualitas

ini juga menjadi acuan bagi pemerintah karena dengan dengan kualitas yang baik membuat masyarakat merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan.

1.7.2 E-Service Berbasis Smart Application

E-Service merupakan penggunaan program atau aplikasi dalam sebuah organisasi atau instansi yang mempermudah pekerjaan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi. Hal ini didorong dengan keinginan dari pemerintah serta masyarakat yang menginginkan *Smart City* yang terjadi dikotanya. Hal ini menjadi penting karena sekarang kita sudah memasuki era digitalisasi yang membuat penggunaan elektronik sangat penting untuk kebutuhan pemerintah maupun masyarakat dan mempermudah dalam pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.8 Definisi Oprasional

Penelitian ini menggunakan Teori dari Parasuraman dengan 4 Variabel yakni:

1. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.

3. *Assurance* (jaminan), kepercayaan untuk menyerahkan data diri kepada pembuat aplikasi serta memberikan rasa percaya dan keyakinan.
4. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

1.9 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono dalam (Dewi & Hidayah, 2019) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Metode penelitian juga disebut sebagai langkah dalam suatu penelitian. Dalam metode penelitian terdapat beberapa tahapan yang harus ditempuh untuk melakukan penelitian yang baik.

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dan Kualitatif atau bisa dikatakan *Mix Method*, penelitian Mix Method Menurut (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa metode penelitian ini (campuran) mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode penelitian kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan obyektif..

1.9.1 Jenis Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Dimana penelitian ini memilih pada analisis kuantitatif. Sugiyono (2018) menyatakan metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Penelitian dengan metode survey dilakukan seorang peneliti untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini dengan menanyakan tentang pendapat, keyakinan, maupun karakteristik suatu objek kepada responden (Sugiyono, 2019). survey analitis menurut (Morissan, 2017) adalah teknik survey untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang fenomena yang terjadi. Metode ini berhubungan untuk menguji antar variable dan memingkunkan menarik kesimpulan.

1.10 Populasi dan Sampel

Populasi dan Sampel (Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa populasi sebagai wilayah secara umum yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik Adapun populasi umum dalam penelitian ini merupakan pengguna *Smart Application* BANTULPEDIA yakni berjumlah 6000 pengguna. (Margono, 2004: 126) menyatakan bahwa

simple random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling.

Sampel (Sugiyono, 2018) ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti lalu dibuat kesimpulannya Menurut (Sugiyono, 2001: 57) dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak (*Random Sampling*) tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pengambilan sampel dengan mendapatkan 6000 data pengguna menjadikan data pengguna sebagai *Prime Sampling* dan mengambil secara acak sederhana (mengundi) dari excel untuk mendapatkan 98 orang (sampel).

Peneliti menggunakan Rumus Slovin, Rumus Slovin digunakan karena mengetahui populasi dan sampel yakni 6000 orang. (Shell, 2016) Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik slovin adalah antara 10 – 20 % dari populasi. Dengan populasi yang diketahui oleh peneliti merupakan 6000 orang maka Nilai e yang digunakan dalam pengambilan sampel merupakan 0,1 (10%) yang merupakan populasi dalam jumlah yang besar.

Perhitungan seperti berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel yang diperlukan

N= Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sampel,
sehingga dapat diperoleh hitungan sampel

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{6000}{1 + 6000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{6000}{61}$$

$$n = 98,3606557$$

Jadi pada penelitian ini menggunakan sebanyak 98 responden

1.10.1 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan Kuisisioner dalam mendapatkan data yang diperlukan. (Sugiyono, 2018) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Peneliti menggunakan *Google Form* dalam penyebaran Kuisisioner kepada pengguna (sampel).

Peneliti menggunakan skala pengukuran dengan *Likert Scale*. Menurut Sugiyono (2019) skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan peneliti untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga dapat menghasilkan data kuantitatif. Instrumen pengukuran dalam Skala Likert yang umum digunakan antara lain: 1) sangat baik, 2) baik, 3) cukup, 4) kurang baik, 5) sangat buruk.

Table 1.1 Skala Kuisisioner

No.	Instrumen Skala Likert	Bobot Skor
1.	Sangat Baik	5
2.	Baik	4
3.	Cukup	3
4.	Kurang Baik	2
5.	Sangat Buruk	1

Data yang terkumpul dari kuesioner, selanjutnya diolah. Untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data, peneliti menggunakan *software* hasilnya lebih cepat dan tepat. Data disajikan dalam bentuk tabel dengan tujuan agar data mudah dibaca serta dimengerti. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode survey menurut Neuman W Lawrence dalam (Sugiyono, 2018) metode penelitian survey adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survey, peneliti menanyakan beberapa orang (yang disebut responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang dengan menggunakan kuisisioner.

1.10.2 Teknik Analisis Data

Analisis data hasil dari Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan metode persamaan struktural atau Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-

PLS) dalam. Analisis Metode analisis ini dapat memungkinkan peneliti untuk memasukkan variabel-variabel yang tidak dapat diamati dan hanya dapat diukur secara tidak langsung oleh variabel indikator dengan sampel yang berjumlah kecil. Analisis menggunakan metode ini dapat dilakukan dengan bantuan perangkat komputer atau *software*, seperti SmartPLS, Warp PLS, PLS-PM, dan lainnya (Azuar Juliandi, 2018)

Teknik Analisis data menggunakan;

A. Uji Hipotesis

(Sugiyono, 2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

1. Jika r hitung > 0.6 tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika r hitung < 0.6 tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

B. Uji Reliability

Menurut (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 98 pengguna *Smart Application BANTULPEDIA* dengan menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Menggunakan program SEM-PLS 4.0, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut:

1. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel.

2. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.

a. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka reliable

b. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka tidak reliable

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,6 (Priyatno, 2013: 30).

C. R-Square

R-Square atau koefisien determinasi merupakan salah satu ukuran yang sederhana dan sering digunakan untuk menguji kualitas suatu persamaan garis regresi (Gujarati, 2004: 81) dalam (Yulia, 2019). Nilai R-Square memberikan gambaran tentang kesesuaian variabel independen dalam memprediksi variabel dependen. Sifat dari R-Square merupakan;

1. R-Square merupakan besaran non-negatif

2. Batasnya adalah $0 \leq R\text{-Square} \leq 1$

D. F-Square

F-Square, Pengujian F-Square dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh relatif dari variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Menurut (Ghozali & Latan, 2015) kriteria dalam pengukuran F-Square sebagai berikut:

1) Nilai f^2 0,35 menunjukkan antar variabel laten independen terhadap variabel laten dependen memiliki pengaruh kuat.

2) Nilai f^2 0,15 menunjukkan antar variabel laten independen terhadap variabel laten dependen memiliki pengaruh menengah atau sedang.

3) Nilai f^2 0,02 menunjukkan antar variabel laten independen terhadap variabel laten dependen memiliki pengaruh lemah.

E. Uji Hipotesis

Analisis direct Effect dapat digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai path coefficient positif, maka pengaruh suatu variabel independen terhadap suatu variabel dependen adalah searah. Jika nilai path coefficient negatif, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah berlawanan arah. pada path coefficient juga dapat melihat pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen dengan adanya variabel moderasi.

Selanjutnya nilai probabilitas (*p value*) jika nilai *p value* $< 0,05$ maka dapat dikatakan pengaruh variabel signifikan. Namun, jika nilai *p value* $> 0,05$ maka variabel tidak signifikan.