

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN SMART GOVERNMENT DI KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

Novera Anjarbati¹⁾, Ulung Pribadi²⁾

^{1,2)}Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

Abstrak

Penerapan konsep *smart government* di daerah tentunya menjadi hal yang menarik untuk dikaji dikarenakan setiap daerah memiliki permasalahan dan upaya tersendiri dalam mewujudkan konsep tersebut, salah satunya di Kabupaten Lampung Selatan. Wujud penerapan *smart government* di Kabupaten Lampung Selatan salah satunya dengan adanya *website* pelayanan administrasi kependudukan *online* (PAKe-Oli). Inovasi program tersebut hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan dasar, mempermudah masyarakat, efektif, efisien sesuai dengan konsep *smart government* untuk mewujudkan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis serta menjelaskan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *smart government* di Kabupaten Lampung Selatan pada tahun 2021. Dibuktikan dengan uji hipotesis yang menunjukkan bahwa ke-tiga variabel tersebut mempengaruhi penggunaan *smart government* secara positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, *Smart Government*

Abstract

The application of the concept of smart government in the region is certainly an interesting thing to study because each region has its problems and efforts in realizing the concept, one of which is in the South Lampung Regency. The implementation of smart government in South Lampung Regency is one of them with the online population administration service website (PAKe-Oli). The innovation of the program is present to meet the needs of the community related to basic services, facilitate the community, effectively, efficiently by the concept of smart government to realize an orderly society of population administration. The purpose of this study is to analyze and explain the influence of system quality, information quality and quality of service on the use of smart government by the South Lampung Regency Government. Using quantitative research methods, the results of this study explain that the quality of the system, the quality of information and the quality of services have a positive and significant effect on the use of smart government in South Lampung Regency in 2021. Evidenced by hypothesis tests that show that these three variables affect the use of smart government positively and significantly.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, Smart Government

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan sistem informasi terus mengalami perkembangan pesat dari masa ke masa (Hendyca Putra & Siswanto, 2016), sehingga di era globalisasi seperti saat ini teknologi sudah semakin inovatif. Ketersediaan digitalisasi mengalami banyak perubahan diberbagai bidang, tidak terkecuali untuk urusan pemerintahan (Atthahara, 2018). Pemerintah di dunia dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin cepat dengan memberikan inovasi-inovasi pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Untuk itu, banyak pemerintah di dunia yang telah menerapkan konsep *smart government*, yang artinya pemerintahan yang mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembangunan dan pengelolaan negara atau kota agar efektif, transparan dan efisien (Nasrullah, 2018).

Indonesia juga sudah mulai menerapkan *smart government*, sebagaimana yang telah diatur dalam Perpres No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan tersebut dibuat dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang efektif, transparan, bersih dan akuntabel dengan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dengan memanfaatkan media elektronik. Pemerintah juga harus memperhatikan peningkatan pelayanan publik (*public service*), karena pelayanan publik merupakan hak-hak dasar yang harus diberikan kepada masyarakat (Hadjon dkk, 2019).

Searah dengan tujuan otonomi daerah yang tercantum dalam UU No. 23 Tahun 2014 yang mengurus Sistem Pembangunan Daerah, maka hampir seluruh kota dan kabupaten di Indonesia telah menerapkan *smart government*, termasuk Kabupaten Lampung Selatan di Provinsi Lampung yang juga telah menerapkan *smart government*. Kabupaten Lampung Selatan mendukung konsep *smart government* yang tercantum dalam Peraturan Bupati Lampung Selatan No. 25 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2016-2021. Berdasarkan peraturan tersebut, pemerintah selaku penyedia pelayanan publik harus mengusahakan semaksimal mungkin pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya,

tidak mempersulit masyarakat dan melakukan inovasi-inovasi yang akan meningkatkan kinerja pemerintah, sehingga reformasi birokrasi akan semakin terarah dan mengalami peningkatan kesejahteraan masyarakat serta pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Sesuai dengan peraturan bupati tersebut, Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan mewujudkan implementasi *smart government* dengan membuat website pemerintah daerah yakni www.lampungselatankab.go.id. Dalam hal pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan memiliki beberapa aplikasi yang menunjang kinerja di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD), salah satunya dalam hal pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Selatan.

Dengan mengacu pada Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Secara *Online*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan memberikan inovasi pelayanan *online* yang cepat dan mudah di akses untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan, pelayanan *online* tersebut berupa website dan aplikasi yang bernama program PAKe-Oli (Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online*). Program pelayanan *online* ini dilaksanakan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Nomor:800/255.c/IV.12/2020. Program PAKe-Oli (Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online*) dibuat sejak tahun 2019 sebagai inovasi untuk memudahkan pelayanan dokumen administrasi kependudukan seperti pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, Mutasi Penduduk (Pindah/Datang) serta Kartu Identitas Anak yang dilakukan secara *online*.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Syaputra, 2018), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan memiliki kualitas sistem yang cukup baik, dengan melihat 6 dimensi yakni kepemimpinan, sikap dan moral, etos kerja, komunikasi dan koordinasi antar sub bagian, pelaporan berkala baik secara harian maupun mingguan dan dari tingkat kedisiplinan pegawai. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemui kendala sarana dan prasarana terutama berkaitan dengan

fasilitas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti modem untuk menangkap sinyal dan kurangnya komputer. Kendala tersebut tentunya berpengaruh pada proses sistem yang sedang berjalan dan juga mempengaruhi pemberian informasi kepada masyarakat serta pengoperasiannya menjadi terhambat. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Muliawan, 2020), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan sangat menjaga kerahasiaan data pribadi berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 dan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan inovasi-inovasi program kepada masyarakat seperti program PAK-De (Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa), program keliling desa, program TAMU (Pelayanan Tatap Muka) dan pelayanan berbasis online atau yang dikenal dengan program PAKe Oli (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online). Dilansir dari website resmi Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan (www.lampungselatankab.go.id) pelayanan publik berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan ini telah direplikasikan di banyak daerah, dengan tujuan optimalisasi pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Beberapa instansi dari berbagai kabupaten/kota seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyu Asin dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ogan Komering Ilir telah melakukan kunjungan kerja untuk mempelajari pelayanan *online* tersebut agar dapat diterapkan di wilayah kerja mereka.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka menarik untuk dilakukan penelitian dan analisis lebih dalam terkait pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* melalui penggunaan website dan aplikasi PAKe-Oli (Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data berupa angka-angka dan analisis statistik (Sugiyono, 2012).

Data penelitian diperoleh melalui kuesioner sebagai media pengumpulan data primer dengan metode survey untuk memperoleh opini responden (Pujihastuti, 2010). Pengukuran data kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala *linkert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang mengenai suatu peristiwa atau fenomena sosial (Pranatawijaya, Priskila, 2019). Bobot skala *linkert* yang digunakan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Linkert

Kode	Pertanyaan	Bobot Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2012)

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan *smart government* berupa pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung yang berjumlah 5.530 orang (Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan, 2020). Dari populasi tersebut, diambil sampel penelitian dengan menggunakan rumus *slovin* dengan *margin of error* sebesar 10% atau 0.1.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad n = \text{Jumlah sampel yang diperlukan}$$

$$n = \frac{5.530}{1 + 5.530(0.1)^2} \quad N = \text{Populasi yang diketahui}$$

$$n = \frac{5.530}{56,3} = 98,22 \quad e = \text{Tingkat kesalahan 0.1}$$

Dari rumus tersebut, diperoleh sampel sebanyak 98,22 yang dibulatkan menjadi 100 orang.

Teknik Analisis Data

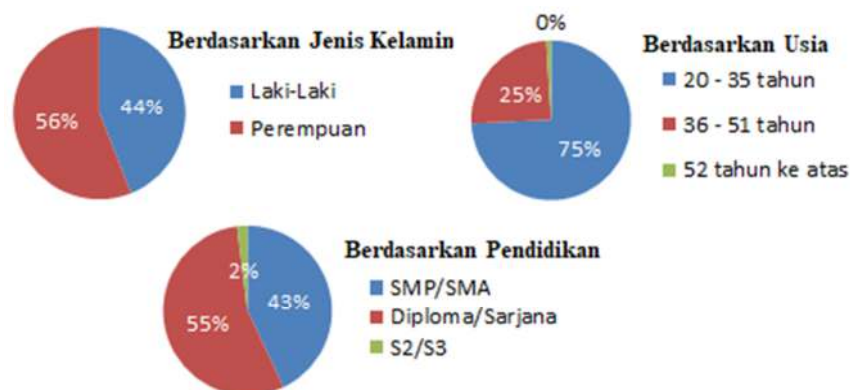
Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM (*Structural Equation Model*) - PLS (*Partial Least Square*) adalah salah satu bidang kajian statistik yang menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif sulit terukur secara bersamaan (Krisdiantoro et al., 2018). SEM-PLS dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis. Validitas digunakan untuk mengukur

tingkat kesesuaian data. Reliabilitas adalah ukuran yang menyatukan tingkat konsisten jawaban responden (Sunarsi, 2018). 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 (Nurjaya et al., 2021).

PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

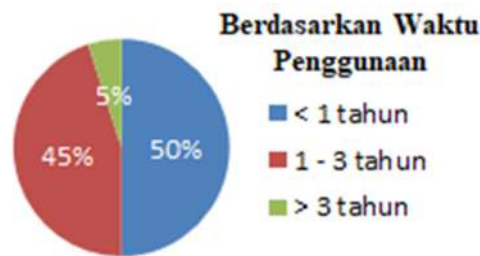
1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan



Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2021

Data diatas menunjukkan bahwa responden pengguna layanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan, didominasi oleh perempuan dengan persentase 56% dan responden laki-laki dengan persentase 44%, dengan rata-rata usia 20-35 tahun sebanyak 75% responden dan 25% responden berusia 36-51 tahun. Sedangkan berdasarkan pendidikan, 43% responden berpendidikan SMP/SMA, 55% Diploma/Sarjana dan 2% S2/S3.

2. Jumlah Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Layanan Online



Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2021

Dari data diatas menunjukkan bahwa rata-rata waktu atau lamanya responden menggunakan layanan *online* berupa website atau aplikasi yaitu kurang dari 1 tahun sebanyak 50%, 1-3 tahun sebanyak 34%, dan lebih dari 3 tahun sebanyak 5%.

Deskripsi Statistik

Setelah diperoleh data dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian dilakukan analisis dengan cara menghitung setiap skor dari setiap responden untuk setiap variabel penelitian, selanjutnya dijumlahkan dan dianalisis dengan kategori sebagai berikut:

1. Menentukan Jarak Interval Kelas dan Penggolongan Kategori Skor Mean

Skor minimal penilaian atau dari skala *linkert* : 2

Skor maksimal penilaian dari skala *linkert* : 5

Banyak kelas : 3

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor maksimum} - \text{skor minimum}}{\text{banyak kelas}} = \frac{5-2}{3} = 1$$

Maka penggolongan kategori untuk skor mean yaitu:

1 – 2,3 : Tidak baik

2,3 – 3,6 : Cukup

3,6 – 4,9 : Baik

2. Hasil Statistik Penyebaran Kuesioner

Hasil statistik dari penyebaran kuesioner masing-masing variabel penelitian di sajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan Smart Government

Indikator	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Efektif	100	2	5	3,78	0,955
Efisien	100	2	5	4,03	0,806
Transparan	100	2	5	4,00	0,762

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2021

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata terendah berada pada indikator efektivitas sebesar 3,78 dan rata-rata tertinggi pada efisiensi sebesar 4,03. Rata-rata variabel penggunaan *smart government* secara keseluruhan sebesar 4,00. Nilai dari setiap variabel berada pada interval 3,6–4,9 dengan kategori baik, sehingga dapat dikatakan bahwa banyak masyarakat Kabupaten Lampung Selatan yang telah menggunakan pelayanan *online* sebagai bagian dari sistem pemerintahan berbasis elektronik (*website/aplikasi*) yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem

Indikator	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Ketersediaan sistem	100	2	5	3,60	0,883
Respon cepat	100	2	5	3,74	0,912
Fleksibilitas	100	2	5	3,84	0,913
Kemudahan bagi pengguna	100	2	5	3,78	0,855
Lengkap dan terintegrasi	100	2	5	3,80	0,860
Keandalan sistem	100	1	5	4,25	0,817
Kosistensi sistem	100	2	5	3,80	0,860

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2021

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata terendah berada pada indikator ketersediaan sistem yaitu sebesar 3,60 dan rata-rata tertinggi pada indikator keandalan sistem sebesar 4,25. Rata-rata variabel penggunaan *smart government* secara keseluruhan sebesar 3,80, sehingga nilai setiap variabel berada pada interval 3,6–4,9 dengan kategori baik. Dengan hasil tersebut, masyarakat Kabupaten Lampung Selatan berpendapat bahwa pelayanan *online* memiliki kualitas sistem yang baik.

Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi

Indikator	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Ketepatan waktu/kebaruan	100	2	5	3,97	0,921
Keringkasan	100	1	5	3,91	0,918
Mudah dimengerti	100	2	5	4,01	0,911
Aktual	100	2	5	4,10	0,911
Relevan	100	2	5	3,98	0,774

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2021

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata terendah berada pada indikator keringkasan sebesar 3,91 dan rata-rata tertinggi pada indikator aktual sebesar 4,10. Rata-rata variabel penggunaan *smart government* secara keseluruhan sebesar 3,98. Nilai dari setiap variabel berada pada interval interval 3,6–4,9 dengan kategori baik. Dengan hasil tersebut, masyarakat Kabupaten Lampung Selatan berpendapat bahwa pelayanan *online* memiliki kualitas informasi yang baik.

Tabel 5. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Daya tanggap	100	2	5	3,83	0,825
Menjamin	100	2	5	4,35	0,698
Empati	100	2	5	4,04	0,747

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2021

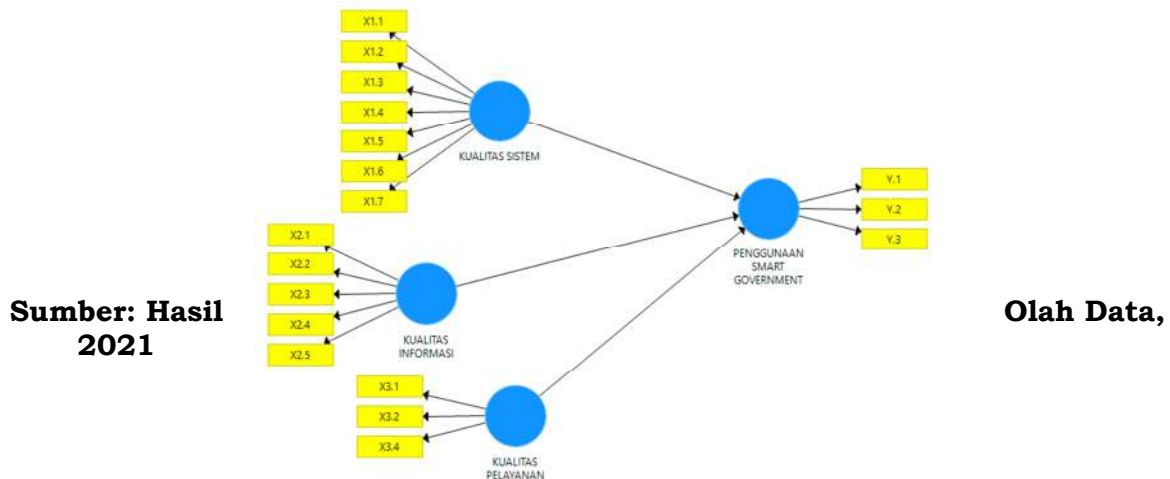
Dari tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata terendah berada pada indikator daya tanggap sebesar 3,83 dan rata-rata tertinggi pada indikator menjamin sebesar 4,35. Rata-rata variabel penggunaan *smart government* secara keseluruhan sebesar 4,04. Nilai dari setiap variabel berada pada interval interval 3,6–4,9 dengan kategori baik. Dari hasil tersebut, masyarakat Kabupaten Lampung Selatan berpendapat bahwa pelayanan *online* memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan

1. Perancangan Outer Model

Perancangan *outer* model adalah model pengukuran yang akan menghubungkan setiap blok-blok indikator dengan variabel latennya. Perancangan *outer* model ini menunjukkan dan menentukan sifat indikator disetiap variabel latennya berdasarkan definisi operasional.

Gambar 1. Perancangan Outer Model



Dari gambar diatas menunjukkan perancangan model yang menunjukkan hubungan kualitas sistem dengan indikator pengukuran X1.1 sampai dengan X1.7, kualitas informasi dengan indikator pengukuran X2.1 sampai dengan X2.5 dan kualitas pelayanan dengan indikator pengukuran X3.1 sampai dengan X3.3 terhadap penggunaan *smart government* dengan indikator Y.1 sampai dengan Y.3. Untuk selanjutnya, pengujian *outer model* dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas, serta pengujian *inner model* dilakukan melalui uji regresi dan uji hipotesa.

2. Pengujian Outer Model

a. Uji Validitas

Pengujian *outer loading* dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dengan indikator refleksinya yaitu *convergen validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*. Pengujian *outer loading* merupakan batas nilai dari suatu data dapat dikatakan valid atau tidak valid. Dikatakan valid apabila skor dari *cross loading* lebih dari 0,50, dan dikatakan tidak valid apabila skor *cross loading* kurang dari 0,50. Sedangkan untuk kriteria *convergent validity* dan *discriminant validity*, dapat dilihat dari skor hasil *outer model* yaitu nilai AVE. Nilai AVE dikatakan valid apabila skor AVE lebih dari 0,50, jika skor AVE kurang dari 0,50 maka data tersebut dapat dikatakan tidak valid.

Tabel 6. Uji Validitas

Variabel	Item	Loading Factor	AVE	Ket
Kualitas Sistem	X1.1	0,746	0,679	Valid
	X1.2	0,815		
	X1.3	0,687		
	X1.4	0,743		
	X1.5	0,711		
	X1.6	0,623		
	X1.7	0,596		
Kualitas Informasi	X2.1	0,768	0,661	Valid
	X2.2	0,655		
	X2.3	0,761		
	X2.4	0,802		
	X1.5	0,666		
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,699	0,630	Valid
	X3.2	0,716		
	X3.3	0,777		
Penggunaan Smart Government	Y.1	0,716	0,654	Valid
	Y.2	0,778		
	Y.3	0,891		

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua pertanyaan di masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan penggunaan *smart government* di Kabupaten Lampung Selatan memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,50 dan seluruh variabel penelitian memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,50. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam semua variabel penelitian dinyatakan valid atau telah memenuhi validitas konvergen.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Meilawati et al., 2019). Uji reliabilitas diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Skala pengukuran *composite reliability* menurut Neilly and Bernstein yaitu data dianggap reliabel apabila nilai mencapai > 0,70 (Felwine, 2017). Sedangkan skala pengukuran *cronbach alpha* menurut Dahlan dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 7. Skala Pengukuran Cronbachs Alpha

Skala Cronbach Alpha	Keterangan
0,81 sampai 1,00	Sangat reliabel
0,61 sampai 0,80	Reliabel
0,42 sampai 0,60	Cukup reliabel
0,21 sampai 0,41	Tidak reliabel
0,00 sampai 0,20	Sangat tidak reliabel

Sumber: (Suryana Hendrawan, 2021)

Berikut ini tabel uji reliabilitas atau *output composite reliability* dan *cronbachs alpha*:

Tabel 8. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kualitas Sistem	0,799	0,882	Reliabel
Kualitas Informasi	0,796	0,867	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,600	0,828	Reliabel
Penggunaan Smart Government	0,710	0,839	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

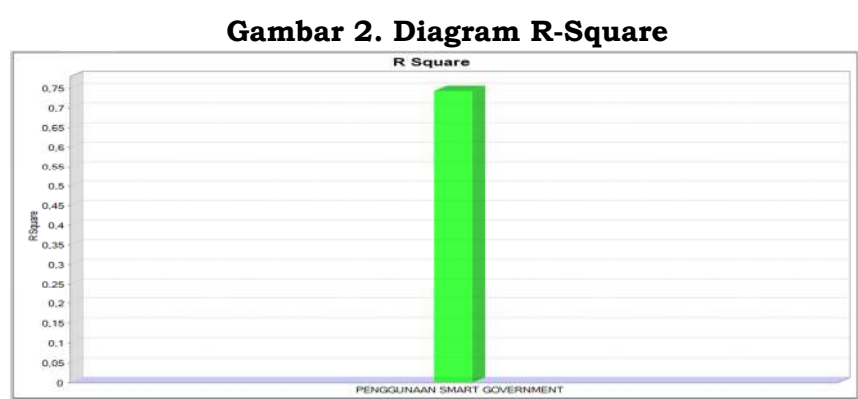
Berdasarkan tabel diatas, *output composite reliability* dan *cronbach's alpha* pada variabel kualitas sistem memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,799 dan *composite reliability* sebesar 0,882, yang apabila disesuaikan dengan skala pengukuran, untuk variabel kualitas sistem telah memenuhi standar dan dapat dikatakan reliabel. Pada variabel kedua yaitu kualitas informasi memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,796 dan *composite reliability* sebesar 0,867 maka variabel kualitas informasi telah memenuhi standar dan dapat dikatakan reliabel. Selanjutnya, variabel ketiga kualitas pelayanan memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,600 dan *composite reliability* sebesar 0,828 maka variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian reliabel.

3. Pengujian Inner Model

Pengujian model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk, nilai signifikan dan R-square dari model penelitian. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen untuk menentukan hasil regresi dan melihat *output bootstrapping* untuk menguji hipotesa. Pengujian *inner model* dilakukan melalui uji regresi dan uji hipotesa, yaitu sebagai berikut:

a. Uji Regresi

Uji regresi dihasilkan dari *output* R-square pada SEM-PLS untuk setiap variabel laten dependen. Apabila dikaitkan dengan *rule of thumb* dalam pengujian R-square maka model struktural yang mempunyai hasil R-square sebesar 0,67 mengindikasikan bahwa model (baik), apabila R-square sebesar 0,33 maka mengidentifikasi model (moderat), dan R-square sebesar 0,19 mengidentifikasi model (lemah).



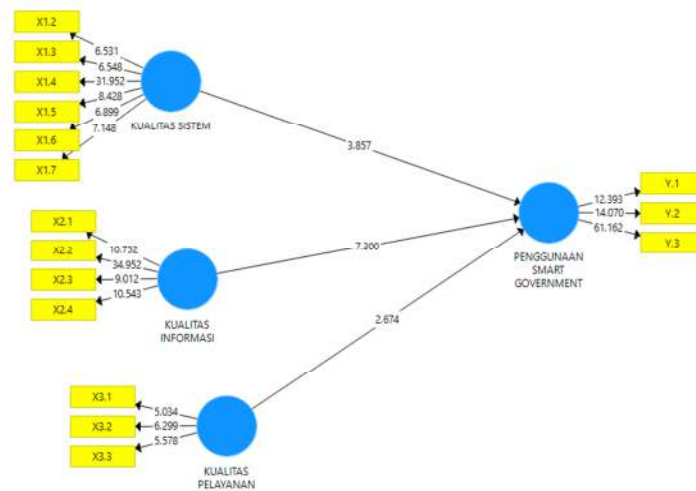
Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Diagram diatas menunjukkan bahwa hasil *output* dari R-square yaitu penggunaan *smart government* berada pada angka 0,7, yang apabila dikaitkan dengan *rule of thumb* dalam pengujian R-square maka model struktural yang mempunyai hasil R-square sebesar 0,67 mengindikasikan bahwa model (baik). Dari hasil uji regresi dengan melihat R-square tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi variabel indeks penggunaan *smart government* melalui pelayanan online berupa website atau aplikasi di Kabupaten Lampung Selatan memiliki tingkat pengaruh yang baik.

b. Uji Hipotesa

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode *resampling bootstrap*, dengan pengujian antar variabel dilakukan oleh variabel (Y) terhadap variabel endogen (β). Statistik yang diuji yaitu statistik t dengan nilai t perbandingan dalam penelitian. Pengujian dapat dikatakan signifikan apabila T-statistik nilainya $>1,96$ dan nilai pada P-values $<0,05$. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat *output* dari hasil *resampling bootstrap* yang bisa dilihat pada gambar dan tabel berikut:

Gambar 3. Output Bootstrapping



Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Gambar diatas merupakan pengujian hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan *smart government* dengan menggunakan metode *bootstrapping* untuk kemudian diuji lebih mendalam pada hipotesa pertama, hipotesa kedua dan hipotesa ketiga, dengan pengujian sebagai berikut:

1) Hasil Uji Hipotesa (1)

Ha: Kualitas sistem mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *smart government*.

Ho: Kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *smart government*.

Tabel 9. Hipotesa 1 Variabel Kualitas Sistem

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics (O/STDEV)	P-Value	Penilaian dari Hipotesa
Kualitas Sistem terhadap Penggunaan <i>Smart Government</i>	0,356	0,363	0,097	3,687	0,000	Diterima

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Dalam uji hipotesa pengukuran dikatakan memenuhi standar apabila pada angka T-statistik menunjukkan hasil >1,96 dan P-value <0,05. Pada tabel diatas menunjukkan hasil T-statistik pada kualitas sistem sebesar 3,687, angka ini telah memenuhi standar pengukuran *bootstrapping* yaitu

>1,96. Selain itu, nilai P-value pada variabel kualitas sistem menunjukkan nilai 0,000 yang mana telah memenuhi kriteria yaitu tidak melampaui batas dari 0,05. Maka, Ho untuk variabel kualitas sistem ditolak dan Ha diterima karena nilai T-statistik dan P-value telah memenuhi standar. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama pada variabel Kualitas Sistem diterima dan terbukti mempengaruhi penggunaan *Smart Government*.

2) Hasil Uji Hipotesa (2)

Ha: Kualitas informasi mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *smart government*.

Ho: Kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *smart government*.

Tabel 10. Hipotesa 2 Variabel Kualitas Informasi

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics (O/STDEV)	P-Value	Penilaian dari Hipotesa
Kualitas Informasi terhadap Penggunaan <i>Smart Government</i>	0,653	0,651	0,094	6,915	0,000	Diterima

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Pada tabel diatas menunjukkan hasil T-statistik pada kualitas informasi sebesar 6,915, angka ini telah memenuhi standar pengukuran *bootsrapping* yaitu >1,96. Selain itu, nilai P-value pada variabel kualitas informasi menunjukkan nilai 0,000 yang mana telah memenuhi kriteria yaitu tidak melampaui batas dari 0,05. Maka, Ho untuk variabel kualitas informasi ditolak dan Ha diterima karena nilai T-statistik dan P-value telah memenuhi standar. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua pada variabel kualitas informasi diterima dan terbukti mempengaruhi penggunaan *smart government*.

3) Hasil Uji Hipotesa (3)

Ha: Kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *smart government*.

Ho: Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *smart government*.

Tabel 11. Hipotesa 3 Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics (O/STDEV)	P-Value	Penilaian dari Hipotesa
Kualitas Pelayanan terhadap Penggunaan <i>Smart Government</i>	-0,217	-0,203	0,078	2,771	0,006	Diterima

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Pada tabel diatas menunjukkan hasil T-statistik pada kualitas pelayanan sebesar 2,771, angka ini telah memenuhi standar pengukuran *bootsrapping* yaitu $>1,96$. Selain itu, nilai P-value pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai 0.006 yang mana telah memenuhi kriteria yaitu tidak melampaui batas dari 0,05. Maka, H_0 untuk variabel kualitas pelayanan ditolak dan H_a diterima karena nilai T-statistik dan P-value telah memenuhi standar. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga pada variabel kualitas pelayanan diterima dan terbukti mempengaruhi penggunaan *smart government*.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan dan analisis terkait pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan *smart government* di Kabupaten Lampung Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *smart government* melalui pelayanan *online* berupa *website* atau aplikasi di Kabupaten Lampung Selatan. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil statistik penyebaran kuesioner kepada responden, dimana masing-masing variabel memiliki indikator penilaian. Untuk variabel kualitas sistem terdiri atas 7 indikator yaitu ketersediaan sistem, respon cepat, fleksibilitas, kemudahan bagi pengguna, lengkap dan terintegrasi, keandalan sistem, serta konsistensi. Variabel kualitas informasi terdiri atas 5 indikator yaitu ketepatan waktu/kebaruan, keringkasa, mudah dimengerti, aktual, dan relevan. Variabel kualitas pelayanan terdiri atas 3 indikator, yaitu daya tanggap, menjamin, dan empati. Dari hasil analisis,

masing-masing indikator dari setiap variabel berada pada interval 3,6 – 4,9 dengan kategori baik, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap variabel berpengaruh pada variabel penggunaan *smart government* yang terdiri atas 3 indikator yaitu efektifitas, efisiensi, dan transparansi. Selain itu, dilakukan pula uji hipotesa untuk masing-masing variabel, dimana hasil pengujian dan penghitungan T-statistik, ketiga variabel menunjukkan nilai >1,96 dan nilai P-value < 0,05, dari hasil tersebut maka H_0 dari setiap variabel ditolak dan H_a dari setiap variabel diterima, yang berarti ketiga variabel terbukti mempengaruhi penggunaan *smart government* di Kabupaten Lampung Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Online.

Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten Selatan Tahun 2016-2021.

Artikel Jurnal

Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. 3(1).

Felwine. (2017). Pendekatan Kemampuan dan Evaluasi Kesejahteraan di Senegal: Sebuah Operasionalisasi dengan Model Persamaan Struktural. *Ekonomi Modern*, 8(1).

Hadjon dkk. (2019). Pengantar Hukum Administrasi Indonesia.

Hendyca Putra, D. S., & Siswanto, M. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

- Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmiah Inovasi*, 16(2).
- Heryana, A. (2020). Hipotesis dalam Penelitian Kuantitatif. 1–16.
- Krisdiantoro, Y., Subekti, I., & Prihatiningtias, Y. W. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Dengan Intensitas Penggunaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 5(2), 149–167.
- Meilawati, D., Rawi, R. D. P., & Lewenussa, Ramli Bintari, W. C. (2019). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telesindoshop Kota Sorong. *Manajemen Dewantara*, Vol 3 No 1, 128–137.
- Muliawan, R. N. (2020). Analisis Perspektif Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan.
- Nasrullah. (2018). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar). *JUSITI: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23–31.
- Nurjaya, N., Sunarsi, D., Effendy, A. A., Teriyan, A., & Gunartin, G. (2021). Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kota Bogor. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 172.
- Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan. (2020). Jumlah Pengguna Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Lampung Selatan.
<https://www.lampungselatankab.go.id/>
- Pranatawijaya, Priskila, P. (2019). Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5, 2.

- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *CEFARS: Jurnal Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah*, 2(1).
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. 9.
- Sunarsi, D. (2018). Pengaruh Kompensasi, Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT Catur Putra Jaya Kota Depok - Jawa Barat. *Ilmiah Manajemem FORKAMMA*.
- Suryana Hendrawan. (2021). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan Pemilihan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 11(No.1), 111–126.
- Syaputra, R. A. (2018). Pelaksanaan Program Pelayanan Keliling Desa Dalam Pembuatan Dokumen Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan Provinsi Lampung. *E-Journal IPDN*.