

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITALISASI KELURAHAN PADA APLIKASI GoMT MENGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Alwiansyah Masloman^{1*}, Lanto Ningrayati Amali², Indhitya R. Padiku³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email : alwiansyah_s1sisfo2017@mahasiswa.ung.ac.id, ningrayati_amali@ung.ac.id, indipadiku@ung.ac.id

Abstract

The Gorontalo City regional government implements the smart city idea to enhance public services, facilitating the completion of administrative tasks and the provision of goods and services for the public. To fulfill the application of the smart city concept in the public services sector, the Gorontalo City KOMINFO (Communication and Information) Agency built a mobile application-based system called *Gorontalo Masyarakat Terpadu* (GoMT), which includes GoKelurahan services. The method used in this research was E-Govqual (E-Government Quality), which include four variables: Efficiency, Trust, Reliability and Citizen Support. This research involved 280 respondents as its samples. The results of hypothesis testing using SmartPLS 3.2.9 denoted that four variables possessed a significant and positive effect, namely Efficiency, Trust, Reliability and Citizen Support on the Quality of Village Digitalization Services. The four e-govqual dimensions studied significantly influenced the quality of e-government services in the Urban Village Digitalization service application. This influence was observable from the T-statistic of 1.96 or the 4 hypothesis confirmed in this research.

Keywords : Service Quality, Urban Village Digitalization, E-Govqual.

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu bidang penerapan konsep smart city yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Gorontalo untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan urusan administrasi maupun pelayanan barang dan jasa. Untuk memenuhi penerapan konsep smart city pada bidang pelayanan publik, Dinas KOMINFO Kota Gorontalo membangun sebuah sistem berbasis aplikasi mobile yang bernama Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) yang didalamnya terdapat layanan GoKelurahan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah E-Govqual (E-Government Quality). E-Govqual mencakup 4 variabel yaitu Efficiency (Efisiensi), Trust (Kepercayaan), Reliability (Keandalan), dan Citizen Support (Dukungan Masyarakat). Dengan sampel sebanyak 280 responden. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SmartPLS 3.2.9 terdapat 4 variabel yang berpengaruh positif secara signifikan yaitu Efficiency (Efisiensi), Trust (Kepercayaan), Reliability (Keandalan), dan Citizen Support (Dukungan Masyarakat) terhadap Kualitas Layanan Digitalisasi Kelurahan. Keempat dimensi e-govqual yang diteliti, yaitu Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support signifikan mempengaruhi kualitas layanan e-government aplikasi layanan Digitalisasi Kelurahan hal ini terlihat dari nilai T-statistik 1.96 atau 4 hipotesis yang ada didalam penelitian ini diterima.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Digitalisasi, Kelurahan, E-Govqual.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu bidang penerapan konsep smart city yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Gorontalo untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan urusan administrasi maupun pelayanan barang dan jasa. Untuk memenuhi penerapan konsep smart city pada bidang pelayanan publik, Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Gorontalo membangun sebuah sistem berbasis aplikasi mobile yang bernama Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) yang didalamnya terdapat layanan GoKelurahan. Sistem Gorontalo Masyarakat Terpadu bertujuan untuk

meningkatkan produktifitas dan efisiensi kerja pihak kelurahan dalam mengelola berbagai jenis data administrasi pelayanan masyarakat.

Proses pelayanan data administrasi terdiri dari pembuatan beberapa jenis surat permohonan yang diantaranya surat pengantar, surat keterangan, dan surat-surat lainnya. Pelayanan dilakukan oleh sistem yang dapat diakses melalui aplikasi mobile Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) menggunakan akun yang sudah terintegrasi dengan Dinas Kependudukan Kota Gorontalo sehingga memudahkan proses pelayanan pihak kelurahan kepada masyarakat dalam membuat berkas administrasi.

Dari hasil observasi dengan beberapa narasumber selaku pengguna layanan Digitalisasi Kelurahan di Kecamatan Kota Barat, Penerapan layanan Digitalisasi Kelurahan masih ditemukan beberapa kendala atau masalah yang dirasakan oleh pengguna saat mengakses layanan Digitalisasi Kelurahan. Untuk dapat mengakses layanan Digitalisasi kelurahan pengguna harus memiliki akun pada aplikasi Digitalisasi Kelurahan atau membuat akun terlebih dahulu bagi pengguna baru yang belum memiliki akun, namun pengguna baru menemukan kendala saat melakukan pendaftaran muncul keterangan “NIK anda sudah terdaftar” padahal pengguna belum pernah mendaftarkan NIK di aplikasi tersebut.

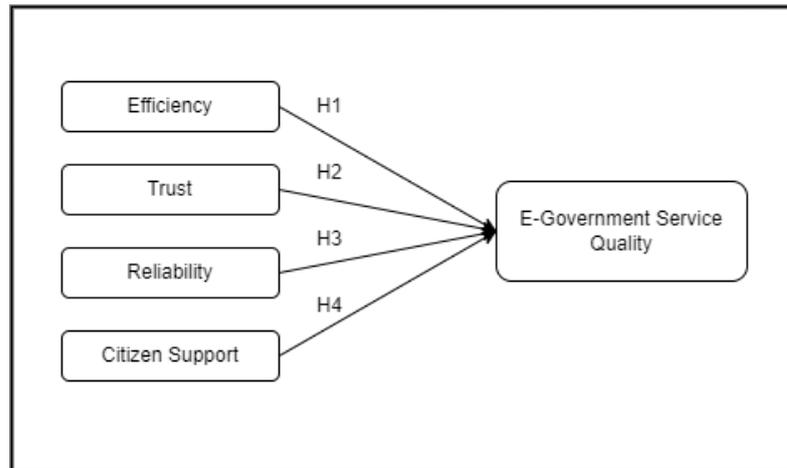
Muncul rasa khawatir dari calon pengguna aplikasi Digitalisasi Kelurahan terkait penggunaan NIK pada proses pendaftaran sebab NIK pada saat ini sudah terintegrasi dengan Dinas Catatan Sipil berisikan seluruh data pribadi masing-masing individu. Dikhawatirkan akan terjadi penyalahgunaan data atau terjadi pencurian data yang dilakukan oleh oknum atau pihak yang tidak bertanggung jawab.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan framework E-Govqual dalam menilai kualitas layanan E-Government yang ada di Pemerintahan Kota Gorontalo. Karena framework E-Govqual merupakan model yang digunakan untuk menilai kualitas layanan pada website/aplikasi pemerintahan atau E-Government (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). E-Govqual juga dipilih karena didalamnya sudah terdapat atribut disetiap dimensi penilaiannya yang mencakup semua faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas layanann Digitaslisasi Kelurahan di Kota Gorontalo dengan menggunakan metode E-Govqual untuk mengetahui variabel apa yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanann Digitaslisasi Kelurahan di Kota Gorontalo. Yang kemudian dapat dijadikan acuan perbaikan dan pengembangan pada layanann Digitaslisasi Kelurahan di Kota Gorontalo.

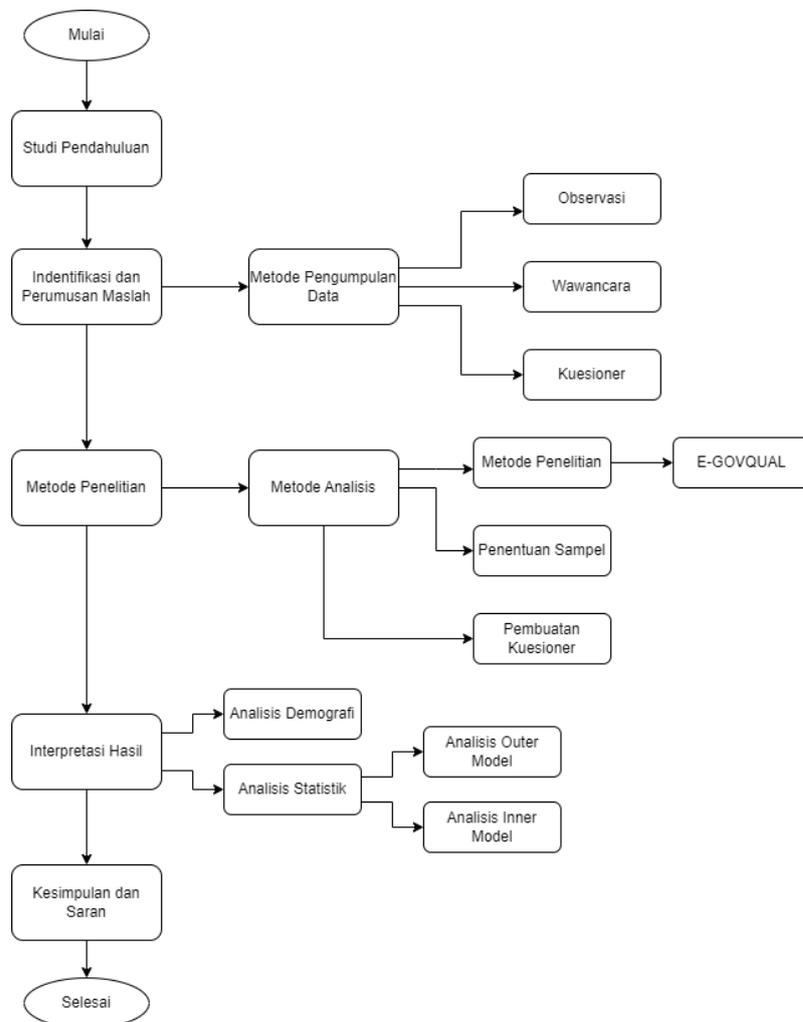
Metode

Penelitian ini mengacu pada model E-govqual (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Papadomichelaki & Mentzas (2012) mengembangkan kerangka evaluasi untuk mengetahui kualitas layanan e-government. Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel yaitu variabel Efficiency (efisiensi), Trust (kepercayaan), Reliability (Keandalan), Citizen Support (Dukung Masyarakat) dan E-Government Service Quality (Kualitas Layanan E-Government). Model penelitian berada pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Adapun tahapan penelitian ini seperti ditunjukkan dalam gambar 2.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kawasan generalisasi yang terdiri dari objek yang memperoleh karakteristik dan kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipahami serta kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi pada penelitian ini adalah pengguna layanan digitalisasi Kelurahan yakni pegawai kelurahan dan masyarakat yang berada di 7 (tujuh) kelurahan di Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo yang terdiri dari 930 pengguna aplikasi. Pada penelitian ini sampel yang diperoleh dari semua pengguna aplikasi layanan Digitalisasi Kelurahan di Kecamatan Kota Barat untuk diteliti berdasarkan karakteristik yang dimiliki pengguna sistem. Berdasarkan hasil rumus slovin diatas maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 280 responden yaitu masyarakat pengguna aplikasi layanan Digitalisasi Kelurahan di Kecamatan Kota Barat.

Hasil dan Pembahasan

Data responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan 6 karakteristik responden yaitu, jenis kelamin, pekerjaan, usia, pendidikan terakhir, frekuensi penggunaan aplikasi, dan durasi mengakses aplikasi.

Untuk karakteristik responden jenis kelamin, dari 280 responden yang dilibatkan oleh peneliti, sebagian besar didominasi oleh laki-laki dengan jumlah 155 responden atau 55% dan perempuan dengan jumlah 125 responden atau 45%.

Untuk karakteristik responden pekerjaan, dari jumlah 280 responden yang dilibatkan oleh peneliti, sebagian besar pekerjaan didominasi oleh wirausaha yaitu 72 orang atau 26%, lalu pelajar/mahasiswa yaitu 66 orang atau 24%, lalu lain-lain yaitu 51 orang atau 18%, kemudian pegawai swasta yaitu 48 orang atau 17%, dan PNS yaitu 43 orang atau 15%.

Untuk karakteristik responden usia, dari jumlah 280 responden yang dilibatkan oleh peneliti, sebagian besar didominasi oleh usia 26-35 tahun yaitu 150 orang atau 54%, lalu usia 17-25 tahun yaitu 91 orang atau 32%, lalu usia 36-45 tahun yaitu 39 orang atau 14%, dan tidak ada responden pada rentang usia 46-55 tahun, 56-65 tahun, dan 66-75 tahun.

Untuk karakteristik responden pendidikan terakhir, dari jumlah 280 responden yang dilibatkan peneliti, sebagian besar didominasi oleh pendidikan terakhir SMA/SEDERAJAT yaitu 162 orang atau 58%, lalu S1 yaitu 99 orang atau 35%, lalu S2 yaitu 15 orang atau 5%, kemudian D1/D2/D3 yaitu 4 orang atau 2%, dan tidak ada responden dengan pendidikan terakhir S3.

Untuk karakteristik responden frekuensi penggunaan aplikasi, dari jumlah 280 responden yang dilibatkan dalam penelitian ini, frekuensi kunjungan dari responden didominasi dengan kurang dari sebulan sekali dengan jumlah responden 190 orang atau 68%, lalu sebulan sekali dengan jumlah responden 78 atau 28%, kemudian seminggu sekali dengan jumlah responden 9 atau 3%, dan setiap hari dengan jumlah responden 3 atau 1%.

Untuk karakteristik responden durasi mengakses aplikasi, dari jumlah 280 responden yang dilibatkan dalam penelitian ini, durasi akses yang dilakukan oleh responden didominasi oleh waktu 10-15 menit dengan jumlah responden 146 atau 52%, lalu 5-10 menit dengan jumlah responden 60 orang atau 22%, lalu kurang dari 5 menit dengan jumlah 42 responden atau 15%, kemudian 15-20 menit dengan jumlah 31 responden atau 11%, dan 20-30 menit dengan jumlah 1 responden atau 1%.

Model Pengukuran (Outer Model)

Pada tahap ini dilakukan analisis pengukuran model pada tahap konstruk first order dimana analisis pengukuran ini terdiri dari empat tahap pengujian yaitu individual item reliability, internal consistency reliability, average variance extracted, dan discriminant validity (Hair, 2014). Measurement model dilakukan untuk dapat mengetahui hubungan antara konstruk (variabel) dengan indikatornya (Yamin & Kurniawan, 2011). Berikut hasil analisis pengukuran model dijelaskan dalam empat tahap.

Tahap pertama uji individual Item reliability, Pengujian ini dilakukan dengan melihat standardized loading faktor. Nilai tersebut menggambarkan besarnya korelasi antar item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Nilai loading faktor di atas 0.7 dikatakan ideal yang artinya indikator tersebut dapat dikatakan valid sebagai indikator yang dapat mengukur konstruk atau variabelnya (Hair et al., 2011).

Tabel 1. Hasil Uji Loadng Factor dengan SmartPLS

	Efficiency	Trust	Reliability	Citizen Support
CS1				0,935
CS2				0,901
CS3				0,884
CS4				0,919
EF1	0,858			
EF2	0,840			
EF3	0,848			
EF4	0,861			
EF5	0,770			
RB1			0,887	
RB2			0,897	
RB3			0,846	
RB4			0,902	
RB5			0,831	
TR1		0,814		
TR2		0,828		
TR3		0,917		
TR4		0,772		

Tabel 1 menunjukkan hasil pengujian dari pengujian outer loading dimana semua indikator yang dipakai memiliki nilai diatas 0.7 dan dikatakan valid, sehingga tidak ada masalah pada pengujian individual item reliability.

Tahap kedua uji internal consistency reliability, pada tahap ini dilakukan dengan menggunakan nilai composite reliability (CR) dengan ambang batas 0.7 (Yamin & Kurniawan, 2011). Pengujian ini bertujuan untuk melihat reliabilitas dari masing-masing konstruk.

Tabel 2. Hasil Uji Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Analisis
Efficiency	0,921	Sangat baik
Trust	0,901	Sangat baik
Reliability	0,941	Sangat baik
Citizen Support	0,951	Sangat baik

Dapat dilihat dari tabel 2 bahwa seluruh nilai CR diatas 0.7 sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah dalam uji composite reliability. Artinya semua konstruk pada penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik dan telah memenuhi batas nilai minimum yang disyaratkan.

Tahap Ketiga uji average variance extracted, Nilai AVE digunakan sebagai pengukur jumlah varian yang diterima oleh konstraknya dibandingkan dengan varian yang muncul yang disebabkan oleh kesalahan pengukuran. Nilai AVE minimal 0.5 menunjukkan ukuran convergent validity (Yamin & Kurniawan, 2011). Nilai AVE >0.5 digunakan untuk menentukan validitas dari konvergen. Pengujian ini bertujuan untuk mengevaluasi validitas diskriminan.

Tabel 3. Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Efficiency	0,699
Trust	0,696
Reliability	0,762
Citizen Support	0,828

Pada tabel 3 terlihat bahwa seluruh nilai AVE memiliki nilai yang lebih besar dari 0.5 sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah dalam uji average variance extracted (AVE).

Tahap Keempat uji discriminant validity, pengujian ini dilakukan melalui cross loading, kemudian membandingkannya dengan nilai akar AVE. Ukuran discriminant validity lainnya adalah bahwa nilai akar AVE harus lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya. Pengujian discriminant validity dilakukan dengan 2 tahap yaitu melihat nilai cross loading antar indikator, dan cross loading Fornell-Lacker's (Yamin & Kurniawan, 2011). Pada pengukuran cross loading antar indikator, dilakukan dengan cara membandingkan korelasi indikator dengan konstraknya dan konstruk blok lainnya. Bila korelasi antar indikator dengan konstraknya lebih tinggi dari korelasi dengan konstruk lainnya, hal ini menunjukkan konstruk tersebut memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik dari blok lainnya (Yamin & Kurniawan, 2011).

Tabel 4. Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading)

	Efficiency	Trust	Reliability	Citizen Support
CS1	0,577	0,646	0,656	0,935
CS1	0,577	0,646	0,656	0,935
CS2	0,575	0,658	0,472	0,901
CS2	0,575	0,658	0,472	0,901
CS3	0,581	0,698	0,570	0,884
CS3	0,581	0,698	0,570	0,884

CS4	0,511	0,568	0,585	0,919
CS4	0,511	0,568	0,585	0,919
EF1	0,858	0,675	0,732	0,407
EF1	0,858	0,675	0,732	0,407
EF2	0,840	0,586	0,583	0,496
EF2	0,840	0,586	0,583	0,496
EF3	0,848	0,702	0,601	0,571
EF3	0,848	0,702	0,601	0,571
EF4	0,861	0,721	0,698	0,573
EF4	0,861	0,721	0,698	0,573
EF5	0,770	0,673	0,554	0,531
EF5	0,770	0,673	0,554	0,531
RB1	0,620	0,671	0,887	0,574
RB1	0,620	0,671	0,887	0,574
RB2	0,699	0,576	0,897	0,524
RB2	0,699	0,576	0,897	0,524
RB3	0,587	0,590	0,846	0,540
RB3	0,587	0,590	0,846	0,540
RB4	0,775	0,692	0,902	0,547
RB4	0,775	0,692	0,902	0,547
RB5	0,628	0,581	0,831	0,564
RB5	0,628	0,581	0,831	0,564
TR1	0,654	0,814	0,573	0,572
TR1	0,654	0,814	0,573	0,572
TR2	0,677	0,828	0,559	0,525
TR2	0,677	0,828	0,559	0,525
TR3	0,725	0,917	0,614	0,648
TR3	0,725	0,917	0,614	0,648
TR4	0,625	0,772	0,634	0,608
TR4	0,625	0,772	0,634	0,608

Tabel 4 memperlihatkan bahwa nilai loading pada konstruk yang dituju memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk lainnya, hal ini dilihat dari angka-angka yang ditandai oleh warna kuning. Artinya semua konstruk atau variabel laten pada penelitian ini sudah memiliki discriminant validity yang baik.

Pemeriksaan nilai cross loading Fornell-Lacker's dilakukan dengan melihat akar dari AVE harus lebih tinggi dari korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya.

Tabel 5. Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading Fornell-Lacker's)

	Efficiency	Trust	Reliability	Citizen Support
Efficiency	0,836			
Trust	0,805	0,834		
Reliability	0,760	0,714	0,873	
Citizen Support	0,617	0,707	0,629	0,910

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa nilai akar AVE lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi validitas diskriminan.

Berdasarkan hasil pemeriksaan dua tahap cross loading diketahui bahwa tidak ada masalah dalam uji discriminant validity. Artinya semua konstruk atau variabel laten pada penelitian ini sudah memiliki discriminant validity yang baik.

Secara singkat, hasil analisis pengukuran model diatas menunjukkan bahwa model yang peneliti ajukan sudah memenuhi karakteristik yang baik secara statistik sehingga dapat disimpulkan bahwa model tersebut memenuhi syarat dilanjutkan ke tahap pengujian struktur model (Hair et al., 2011).

Model Struktural (Inner Model)

Pada tahap analisis model struktural ini dilakukan pada tahap konstruk second order dengan enam tahap pengujian, yang terdiri dari pengujian path coefficient (β), coefficient of determination (R^2), T-test menggunakan metode bootstrapping, effect size (f^2), predictive relevance (Q^2), dan relative impact (q^2). Namun karena model penelitian yang digunakan berbentuk second order maka dapat dilakukan dengan uji signifikansi konstruk first order / T-test dengan outer loading, uji path coefficient dengan bootstrapping (Ghozali, 2014), dan juga ditambahkan dengan uji coefficient of determination (R^2) seperti pada penelitian (Jugiyanto, 2011).

Tahap pertama uji path coefficient (β), Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh jalur (path) yang dilihat dari nilai path coefficient dengan ambang batas diatas 0.1 dan dinyatakan memiliki pengaruh dalam model (Hair et al., 2011).

Tabel 6. Hasil Uji Path Coefficient (β)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Efficiency -> E-Government Services Quality	0,304	0,303	0,007	41,281	0,000
Trust -> E-Government Services Quality	0,241	0,241	0,007	36,750	0,000
Reliability -> E-Government Services Quality	0,326	0,326	0,007	47,053	0,000
Citizen Support -> E-Government Services Quality	0,262	0,262	0,007	35,733	0,000

Dapat dilihat pada tabel 6 dengan warna kolom warna hijau Hasilnya 4 jalur yang ada pada model penelitian ini diterima dan signifikansi karena nilai path coefficient diatas 0.1 dan dari hasil penelitian path coefficient dengan kolom warna kuning dapat dilihat bahwa semua first order konstruk ternyata berpengaruh signifikan terhadap second order konstruk E-Government Services Quality dimana nilai T-Statistiks diatas 1.96 hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk first order merupakan konstruk dimensi pembentuk konstruk E-Government Services Quality (Ghozali, 2014).

Tahap kedua uji coefficient of determination (R^2), Pengujian ini dilakukan untuk menjelaskan varian dari tiap target variabel endogeneous (variabel yang dianggap dipengaruhi oleh variabel lain dalam model) dengan standar pengukuran sekitar 0.670 dinilai kuat, kisaran 0.333 dinilai moderat, dan 0.190 dinilai lemah (Hair et al., 2011).

Tabel 7. Hasil Uji Coefficient of Determination (R^2)

Variabel	Coefficient of Determination (R^2)	Keterangan
E-Government Services Quality	1,000	Kuat

Dapat dilihat pada tabel 7 bahwa hasil uji coefficient of determination (R^2), dimana R^2 dari e-government services quality memiliki nilai 1.000 (100%). Itu berarti variabel eksogen efficiency, trust, reliability, dan citizen support menjelaskan secara kuat (100%) varian dari e-government services quality.

Tahap Ketiga uji T-test, Pengujian T-test pada penelitian ini dengan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS versi 3.2.9 serta menggunakan pengujian two-tailed dengan tingkat signifikansi 5% guna menguji hipotesis pada penelitian ini. Hipotesis dapat diterima jika memiliki nilai T-test diatas 1,96.

Tabel 8. Hasil Uji T-Test dengan SmartPLS

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
CS1 <- Citizen Support	0,935	0,935	0,007	133,949	0,000
CS1 <- E-Government Services Quality	0,789	0,789	0,023	34,116	0,000
CS2 <- Citizen Support	0,901	0,901	0,014	65,301	0,000
CS2 <- E-Government Services Quality	0,723	0,722	0,030	23,790	0,000
CS3 <- Citizen Support	0,884	0,884	0,011	78,012	0,000
CS3 <- E-Government Services Quality	0,762	0,762	0,024	32,309	0,000
CS4 <- Citizen Support	0,919	0,918	0,012	73,501	0,000
CS4 <- E-Government Services Quality	0,723	0,722	0,028	25,824	0,000
EF1 <- Efficiency	0,858	0,858	0,014	59,741	0,000
EF1 <- E-Government Services Quality	0,768	0,767	0,020	38,583	0,000
EF2 <- Efficiency	0,840	0,838	0,022	38,233	0,000
EF2 <- E-Government Services Quality	0,716	0,713	0,034	21,182	0,000
EF3 <- Efficiency	0,848	0,847	0,014	59,144	0,000
EF3 <- E-Government Services Quality	0,772	0,771	0,023	34,094	0,000
EF4 <- Efficiency	0,861	0,860	0,017	52,133	0,000
EF4 <- E-Government Services Quality	0,813	0,811	0,021	38,938	0,000
EF5 <- Efficiency	0,770	0,767	0,026	29,583	0,000
EF5 <- E-Government Services Quality	0,715	0,713	0,029	24,931	0,000
RB1 <- Reliability	0,887	0,886	0,012	75,045	0,000
RB1 <- E-Government Services Quality	0,789	0,788	0,019	40,841	0,000
RB2 <- Reliability	0,897	0,897	0,011	81,718	0,000
RB2 <- E-Government Services Quality	0,781	0,779	0,019	41,167	0,000
RB3 <- Reliability	0,846	0,846	0,014	59,251	0,000

RB3 <- E-Government Services Quality	0,738	0,738	0,021	34,429	0,000
RB4 <- Reliability	0,902	0,901	0,010	86,843	0,000
RB4 <- E-Government Services Quality	0,839	0,838	0,015	55,910	0,000
RB5 <- Reliability	0,831	0,829	0,022	37,208	0,000
RB5 <- E-Government Services Quality	0,750	0,748	0,025	30,461	0,000
TR1 <- Trust	0,814	0,814	0,016	50,221	0,000
TR1 <- E-Government Services Quality	0,731	0,731	0,022	33,841	0,000
TR2 <- Trust	0,828	0,827	0,024	34,907	0,000
TR2 <- E-Government Services Quality	0,725	0,724	0,022	33,542	0,000
TR3 <- Trust	0,917	0,917	0,008	120,106	0,000
TR3 <- E-Government Services Quality	0,810	0,811	0,015	52,590	0,000
TR4 <- Trust	0,772	0,772	0,027	28,694	0,000
TR4 <- E-Government Services Quality	0,742	0,741	0,033	22,703	0,000

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat hasil uji T-test, dimana seluruh hasilnya sudah berada diatas 1.96 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk dalam model adalah valid (Ghozali, 2014).

Berdasarkan hasil analisis inner model, dapat diketahui hipotesis yang paling berpengaruh dengan nilai T-test 47.053 adalah Reliability berpengaruh positif secara signifikan terhadap E-Government Services Quality disusul dengan Efficiency berpengaruh positif secara signifikan terhadap E-Government Services Quality dengan nilai T-test 41.281, Trust berpengaruh positif secara signifikan terhadap E-Government Services Quality dengan nilai T-test 36.750, dan Citizen Support berpengaruh positif secara signifikan terhadap E-Government Services Quality dengan nilai T-test 35.733. Dapat dikatakan variabel Reliability memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kualitas layanan Digitalisasi Kelurahan di Kecamatan Kota Barat. Pengaruh yang dimiliki berkaitan erat dengan dengan kemudahan mengakses aplikasi.

Dari 4 hipotesis pada penelitian ini terdapat hipotesis yang memiliki nilai T-test paling rendah yaitu Citizen Support dengan nilai T-test 35.733 dan trust dengan nilai T-test 36.750. Maka kedua variabel tersebut menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Gorontalo. Perbaikan pada Citizen Support menjadi prioritas utama sebab layanan tidak dapat dilakukan secara tatap muka karena sudah bersifat online, serta perbaikan pada variabel trust untuk menghilangkan rasa khawatir pengguna terhadap data yang akan digunakan pada layanan Digitalisasi Kelurahan. Oleh sebab itu, memperbaiki layanan customer service dengan respon yang cepat terhadap masalah dan pertanyaan yang muncul serta mampu memberikan informasi yang cukup akurat terkait masalah yang dialami pengguna dan dapat meyakinkan informasi tersebut kepada pengguna serta meningkatkan keamanan aplikasi agar data tidak mudah dicuri dapat meningkatkan kualitas aplikasi layanan Digitalisasi Kelurahan di Kota Gorontalo.

Kesimpulan

Berdasar hasil pembahasan penelitian Analisis Kualitas Layanan Digitalisasi Kelurahan pada Aplikasi GoMT Menggunakan Metode E-Govqual di Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo dapat ditarik kesimpulan bahwa keempat dimensi e-govqual yang diteliti, yaitu Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support signifikan mempengaruhi kualitas layanan e-government aplikasi layanan Digitalisasi Kelurahan hal ini terlihat dari nilai T-statistik >1.96 atau 4 hipotesis yang ada didalam penelitian ini diterima. Variabel yang paling berpengaruh adalah variabel reliability dengan nilai T-statistik 47.053. Terdapat hipotesis yang memiliki nilai T-test paling rendah yaitu Citizen Support dengan nilai T-test 35.733 dan trust dengan nilai T-test 36.750. Maka kedua variabel tersebut menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Gorontalo.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada Ibu Prof. Lanto Ningrayati Amali, Ph.D dan Ibu Indhitya R. Padiku., S.Kom., M.Kom, MCE yang telah membimbing dan memberikan arahan serta saran untuk kesempurnaan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Barnes, S. J. (2011). Experiences in Strategic Information Systems Implementation in UK Healthcare. In *Strategies for Healthcare Information Systems* (pp. 11–30). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-878289-89-6.ch002>
- Ghozali, I. (2014). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Edisi 2*. Badan Penerbit - Undip.
- Hair, J. F. (2014). *Partial Least Squares Structural Equation Modelling (Pls-Sem): An Emerging Tool In Business Research*. Retrieved From European Business Review: <https://doi.org/10.1108/Ebr-10-2013-0128>.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Jugiyanto. (2011). *Konsep dan aplikasi structural equation modeling : berbasis varian dalam penelitian bisnis*. Upp Stim Ykpn Yogyakarta.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1998). SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif (MP Setiyawati, SH, Ed.)*. Alfabeta, cv.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi baru mengolah data penelitian dengan partial least square path modeling: aplikasi dengan software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Salemba Infotek.