

Analisis Kualitas Pelayanan *E-Government* Aplikasi Tangerang *LIVE* dengan Menggunakan Metode *E-Govqual* di Kota Tangerang

Analysis of The Quality of E-Government Services Tangerang LIVE Using The E-Govqual Method in Tangerang City

Fabia Putri Insaninda¹, Argo Pambudi²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 02-08-24

Diperbaiki 05-08-24

Disetujui 07-08-24

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Tangerang *LIVE*, *E-Government*, Metode *E-Govqual*.

ABSTRAK

Aplikasi Tangerang *LIVE* merupakan aplikasi pelayanan publik yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang dalam membantu masyarakat Kota Tangerang mendapatkan pelayanan hanya dalam satu genggaman aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aplikasi Tangerang *LIVE* terhadap kepuasan pengguna dan capaiannya dengan metode *e-govqual*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel penelitian ini dengan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis yang dilakukan yaitu analisis regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t. Hasil penelitian kualitas pelayanan *e-government* dengan metode *e-govqual* melalui aplikasi Tangerang *LIVE* berada dikategori “Baik” dengan nilai rata-rata sebesar 4,20. Hasil analisis regresi berganda $Y = -1,182 + 0,103X_1 + 0,109X_2 + 0,014X_3 + (-0,002X_4)$ dari persamaan regresi diketahui bahwa *Efficiency*, *Trust*, *Reliability* memiliki pengaruh positif, sedangkan *Citizen Support* pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 50,1%. Sedangkan sisanya sebanyak 49,9% dipengaruhi dari variabel lain. Pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan *Efficiency* dan *Trust* berpengaruh sedangkan, *Reliability*, dan *Citizen Support* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harus ditingkatkan pada struktur aplikasi dioptimalkan, memberikan keyakinan dan kepercayaan pada pengguna terkait data pribadi, dan meningkatkan kemampuan pemerintah dalam menjawab keluhan pengguna.

ABSTRACT

Keywords:

Service Quality, *User Satisfaction*, *E-Govqual Method*, *Tangerang LIVE Application*, *E-Government*.

Tangerang *LIVE* application is a public service application launched by the Tangerang Communication and Informatics (Diskominfo) to help people get services in just one application. This study aims to determine the effect of Tangerang *LIVE* application service quality on user satisfaction and the resulting achievements using the *e-govqual* method. This research is a descriptive quantitative. Sampling in this study by purposive sampling with 100 respondents. The analysis carried out is multiple linear regression analysis with using the t test. The results of the research on the quality of *e-government* services using the *e-govqual* method of Tangerang *LIVE* application are in “Good” category with an average value of 4.20. The results of multiple regression analysis $Y = -1.182 + 0.103 + 0.109 + 0.014 + (-0.002)$. The result of the calculation of the coefficient of determination is 50.1%. While the remaining 49.9% is influenced by other variables. Partial hypothesis shows that *Efficiency* and *Trust* have an effect, while *Reliability* and *Citizen Support* have no effect on user satisfaction. The results of this study indicate that it must be improved on the optimized application structure, provide confidence and trust to users regarding personal data, and improve the government's ability to answer user complaints.

1. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan era digital dalam memanfaatkan teknologi informasi ke berbagai bidang kehidupan, baik ekonomi maupun pemerintahan [1]. Hal tersebut juga menjadikan pada pemerintah yang dituntut untuk dapat selalu berkembang dan melakukan inovasi. Adanya teknologi informasi dan komunikasi menawarkan kesempatan untuk berbagi informasi, partisipasi publik, dan kolaborasi dengan cara yang memungkinkan orang untuk memahami apa yang dilakukan oleh pemerintah untuk mempengaruhi keputusan [2]. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah sehingga menghasilkan layanan dan hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat atau pun sektor bisnis. Dengan itu maka pemerintah membentuk pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi yang disebut dengan *e-government* atau pemerintahan digital[3].

Pemerintah Indonesia melalui Keputusan Presiden dan Keputusan Menkominfo telah membuat kebijakan untuk segera mengimplementasikan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam bidang *e-government* yang terintegrasi dari tingkat pemerintah daerah hingga tingkat pusat. Kebijakan pemerintah tersebut dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*, dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government* [4]. Kemudian diperkuat dengan adanya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengatur mengenai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat masyarakat.

E-government menjadi salah satu strategi yang dibentuk oleh pemerintah melalui sistem manajemen berbasis teknologi untuk terciptanya *good governance*. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan memberikan sistem pemerintahan yang transparan [1]. Perkembangan *e-government* telah dipraktikkan pada instansi dan pemerintahan daerah di Indonesia. Pemerintah melakukan interaksi dengan masyarakat dapat melalui e-mail, website dan aplikasi mobile. Penggunaan layanan *e-mail* biasanya digunakan untuk layanan pengaduan. Penggunaan layanan *website* digunakan sebagai layanan pemberitahuan informasi kepada masyarakat. Penggunaan aplikasi mobile digunakan sebagai pemberian layanan informasi guna memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses [5]. *E-government* memiliki konsep yang dimaksud agar hubungan antara pemerintah dan masyarakat ataupun dengan stakeholder mampu berjalan secara efisien, efektif, dan ekonomis [6]. Kehadiran *e-government* menghasilkan peluang kepada pemerintah dalam memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik. *E-government* menjadikan aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal, karena semakin besarnya tuntutan demokratis, dan semakin transparannya akses informasi yang perlu disikapi dengan cepat dan tepat agar pemerintah daerah tetap mendapatkan kredibilitas dan masyarakat mudah untuk diajak berpartisipasi dalam

mewujudkan kesejahteraan sosial [7]. Teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah memberikan konsep pelayanan *e-government* secara intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintahan dengan menggunakan aplikasi berbasis internet menjadikan perubahan pada proses internal maupun eksternal dalam rangka mengurangi korupsi, memberikan kemudahan pelayanan yang meningkat, terjadinya transparansi, serta meningkatkan pendapatan dan mengurangi ongkos penyelenggara pemerintahan [8].

Kota Tangerang merupakan salah satu kota yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dengan diluncurkan portal aplikasi yang bernama Tangerang *LIVE*. Aplikasi Tangerang *LIVE* (*Liveable*, memiliki arti yaitu Pemerintah Kota Tangerang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota yang layak untuk dihuni oleh masyarakatnya. *Investable*, yang memiliki arti yaitu Pemerintah Kota Tangerang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota primadona bagi para investor, dengan memanfaatkan teknologi komunikasi. *Visitable*, yang memiliki arti yaitu Pemerintah Kota Tangerang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota wisata yang dapat dikunjungi melalui daya tarik yang dimiliki oleh Kota Tangerang, dan *E-city* yaitu sebagai konsep awal Pemerintah Kota Tangerang yang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota cerdas berbasis elektronik). Terbentuknya aplikasi Tangerang *LIVE* berlandaskan dengan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang. Kehadiran *e-government* melalui aplikasi Tangerang *LIVE* memberikan strategi yang kuat untuk pengembangan transformasi digital pada pemerintahan Kota Tangerang. Banyak penelitian mengungkapkan bahwa *e-government* tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi publik tetapi juga praktik tata kelola yang baik, seperti meningkatkan transparansi, mengurangi korupsi administrasi, meningkatkan pemberian layanan, meningkatkan kinerja pegawai negeri, pemberdayaan warga negara, dan meningkatkan keuangan pemerintah [9].

Metode *e-govqual*, merupakan metode untuk mengukur kualitas layanan publik berbasis elektronik yang dimiliki oleh pemerintah. Metode ini dapat meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah untuk menggali kebutuhan dan mendorong publik dalam memanfaatkan layanan secara optimal (Papadomichelaki, 2012). Metode *e-govqual* memiliki beberapa atribut kualitas pelayanan yang dimasukkan kedalam enam indikator utama. Indikator tersebut adalah kemudahan pengguna (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), fungsionalitas dari interaksi lingkungan (*functionality of the interaction environment*), keandalan (*reability*), isi dan tampilan informasi (*content and appreance of information*), dan pendukung (*citizen support*). Dari keenam indikator utama tersebut diturunkan menjadi empat indikator yaitu *Efficiency*, *Trust*, *reliability*, dan *Citizen support*. Metode *e-govqual* memiliki kesesuaian dengan permasalahan yang ada, yakni penilaian terhadap kualitas pelayanan, yang didalamnya mencakup setiap dimensi penilaiannya pada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas penilaian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna [11]

Variabel yang terdapat dalam teori *e-govqual* yaitu Efisiensi (*Efficiency*), Keandalan (*Reliability*), Kepercayaan (*Trust*), Dukung Masyarakat (*Citizen*

Support) sesuai dengan permasalahan yang ada pada aplikasi Tangerang *LIVE*. Pada variabel efisiensi (*Efficiency*), terdiri dari indikator seperti aplikasi mudah untuk diikuti, pada kolom mesin pencarian berjalan dengan efektif, aplikasi telah terorganisasi dengan baik, pelayanan yang terdapat pada aplikasi sesuai dengan kebutuhan, informasi yang ditampilkan cukup detail dan terbaru. Namun, masalah yang terjadi yaitu aplikasi Tangerang *LIVE* dinilai oleh pengguna tidak dapat memberikan hasil detail laporan, aplikasi ini juga dinilai kurang membantu mendapatkan informasi *real time*, dan struktur aplikasi ini dinilai tidak jelas dan sulit dipahami karena layanan pada aplikasi tidak terintegrasikan dalam satu genggaman layanan dan diharuskan mengunduh layanan di luar aplikasi Tangerang *LIVE*. Variabel Kepercayaan (*Trust*), terdiri dari penggunaan *username* dan *password* aman, hanya data yang diperlukan untuk autentikasi, data yang diberikan pengguna pada aplikasi tersimpan dengan aman, penggunaan data pada aplikasi digunakan dengan alasan yang jelas. Namun, masalah yang terjadi yaitu pengguna aplikasi Tangerang *LIVE* mengalami krisis kepercayaan terhadap keamanan dalam memberikan data yang bersifat pribadi pada saat melakukan registrasi di aplikasi Tangerang *LIVE*.

Pada variabel Keandalan (*Reliability*), terdiri dari indikator seperti pelayanan aplikasi diunduh dengan cepat, aplikasi dapat diakses dimanapun dan kapanpun, aplikasi sukses ketika pertama kali diakses, aplikasi sudah tepat waktu, kecepatan untuk mengunduh halaman dengan waktu yang cukup, aplikasi dapat bekerja dengan browser apapun. Namun, masalah yang terjadi yaitu pengguna aplikasi Tangerang *LIVE* menilai aplikasi tersebut sulit diakses dimanapun dan kapanpun karena aplikasi sering terjadi *bug*, tidak semua layanan aplikasi dapat diakses dengan iOS, dan aplikasi tidak berhasil saat pertama kali diakses karena mengalami gagal dibuka atau terjadi *force close*. Terakhir pada variabel Dukungan Publik (*Citizen Support*), terdapat indikator seperti pegawai aplikasi memberikan ketertarikan untuk menyelesaikan masalah pengguna, pegawai aplikasi memberikan balasan mengenai masukan pengguna, pegawai aplikasi mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna, dan pegawai aplikasi mempunyai kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kenyamanan. Namun, masalah yang terjadi yaitu aplikasi tidak menyelesaikan masalah dengan tepat karena admin memberikan respon yang tidak jelas, aplikasi lamban dalam merespon permasalahan pengguna pada layanan *help desk*, dan aplikasi tidak mampu dalam memberikan keamanan dan kepercayaan kepada pengguna karena sistem pendaftaran aplikasi yang menggunakan *selfie* KTP.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aplikasi Tangerang *LIVE* terhadap kepuasan pengguna dan capaian yang dihasilkan dengan metode *e-govqual* dengan empat dimensi yaitu *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber acuan dan evaluasi pelayanan aplikasi Tangerang *LIVE* yang diberikan kepada masyarakat karena dalam sebuah pelayanan, kepuasan pengguna sangat dibutuhkan dan mengetahui capaian kualitas pelayanan *e-government* yang dihasilkan dari aplikasi Tangerang *LIVE*.

Sedangkan untuk hipotesis penelitian ini adalah:

- 1) H1 → *Efficiency* (efisiensi) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- 2) H2 → *Trust* (kepercayaan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- 3) H3 → *Reliability* (keandalan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- 4) H4 → *Citizen Support* (dukungan publik) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- 5) H5 → *Efficiency, Trust, Reliability, Citizen Support, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.*

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang mulai dari pengumpulan data, penafsiran data hingga pemaparan hasil penelitian dalam bentuk angka [12]. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara *online* dan tertutup. Penelitian ini menggunakan metode *e-govqual* [10] dengan empat variabel yaitu, Efisiensi (*Efficiency*), Keandalan (*Reliability*), Kepercayaan (*Trust*), Dukung Masyarakat (*Citizen Support*) dengan satu tambahan variabel total secara keseluruhan karena kualitas layanan yang baik menghasilkan luaran yang baik [1]. Sehingga didapatkan beberapa butir-butir pernyataan sebagai berikut:

Tabel 1 Indikator Variabel Pertanyaan

Variabel	Kode	Indikator
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	EF1	Struktur jelas dan mudah diikuti
	EF2	Mesin pencari efektif
	EF3	Peta situs terorganisir
	EF4	Memenuhi harapan pengguna
	EF5	Informasi tepat dan terperinci
	EF6	Informasi terbaru
	EF7	Petunjuk pengisian formulir cukup
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR1	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i>
	TR2	Otentifikasi data pribadi
	TR3	Keamanan data pribadi
	TR4	Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas
Keandalan (<i>Reliability</i>)	RE1	Waktu unduh formulir singkat
	RE2	Mudah diakses kapanpun dibutuhkan
	RE3	Keberhasilan layanan ketika pertama kali diakses
	RE4	Pelayanan tepat waktu
	RE5	Halaman <i>website</i> diunduh dengan cepat
	RE6	Kecocokan sistem <i>browser</i>
Dukungan Publik (<i>Citizen Support</i>)	CS1	Pegawai tanggap terhadap masalah pengguna
	CS2	Pegawai memberikan respon yang cepan untuk pertanyaan pengguna
	CS3	Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pengguna
	CS4	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan
Kepuasan Pengguna	KP1	Penilaian kepuasan pengguna secara menyeluruh

Berdasarkan perhitungan pada rumus Slovin sampel yang digenapkan menjadi 100 responden dengan dasar perhitungan sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik *non probability* sampling dengan jenis *purposive sampling*. Sehingga, kriteria responden dalam penelitian ini yaitu, pertama merupakan masyarakat Kota Tangerang. Kedua, pernah menggunakan aplikasi Tangerang

LIVE. Pembuatan kuesioner menggunakan *Google Form* disebarikan secara *online* dan tertutup. Setelah seluruh data terkumpul dilakukan pengelompokan data tabulasi menggunakan *Microsoft Excel*. Setelah itu dilakukan analisis pengolahan data menggunakan SPSS26. Uji instrumen yang dilakukan yaitu 1) uji validitas dan 2) uji reliabilitas. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu 1) analisis deskriptif, 2) analisis regresi linear berganda (uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedestisitas), 3) analisis koefisien determinasi. Pengujian hipotesis menggunakan 1) uji t dan 2) uji f. Hasil dari pengolahan data untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dan capaiannya.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat diketahui bahwa tiap atribut item pertanyaan dinyatakan valid jika memiliki nilai $r_{hitung} < \text{nilai } r_{tabel}$. Variabel kualitas pelayanan terdapat 22 item (semua item) dinyatakan valid. Nilai r_{tabel} yang digunakan sebagai uji instrument penelitian dengan objek Aplikasi Tangerang *LIVE* dengan jumlah sampel sebanyak 100 dengan taraf signifikan 95% adalah sebesar 0,1966. Sehingga, didapatkan hasil validitas instrumen ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna memiliki nilai $r_{hitung} < \text{nilai } r_{tabel}$ yaitu 0,1966. Hal ini menyatakan bahwa masing-masing item pernyataan indikator sesuai memenuhi syarat validitas data. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dengan melihat *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$ untuk mengetahui koefisien reliabilitas pada setiap variabel. menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada setiap item pertanyaan dari masing-masing variabel yaitu 0,864 dengan total 22 item atribut pertanyaan. Hal tersebut menyatakan bahwa uji reabilitas terhadap kualitas layanan aplikasi Tangerang *LIVE* dapat diterima karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas $\geq 0,6$.

3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas berfungsi untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, model regresi yang baik memiliki distribusi data normal [13]. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik *non parametric Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Data dikatakan normal apabila nilai probabilitas (sig) $> 0,05$. Hasil uji normalitas pada penelitian ini memiliki nilai probabilitas (sig) $0,107 > 0,05$. Maka dari hasil uji normalitas ini data telah memenuhi syarat normalitas.

b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah dengan tidak terjadinya korelasi atau bebas dari gejala multikolinearitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *Tolerance* dan nilai *Variance inflation factor (VIF)* pada masing-masing variabel independen, jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini memiliki nilai *Tolerance* pada

variabel *efficiency* (EF), *trust* (TR), *reliability* (RE), dan *citizen support* (CS) masing-masing nilai *Tolerance* > 0,10 dengan variabel EF sebesar 0,487, TR sebesar 0,512, RE sebesar 0,463, dan CS sebesar 0,505. Sementara itu hasil perhitungan nilai *Variance inflation factor* (VIF) menunjukkan bahwa variabel *efficiency* (EF) sebesar 2.054, *trust* (TR) sebesar 1.953, *reliability* (RE) sebesar 2.160, dan *citizen support* (CS) sebesar 1.979. Merujuk pada hasil perhitungan nilai *Tolerance* dan nilai *Variance inflation factor* (VIF) dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

c) Uji Heterokedestisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk melihat model regresi ini pengujian menggunakan uji *Glesjer* dimana dengan melihat nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terdapat heteroskedastisitas, namun sebaliknya apabila nilai signifikansi < 0,05. Hasil uji heteroskedestisitas pada penelitian ini memiliki nilai signifikansi pada variabel EF sebesar 0,288, variabel TR sebesar 0,094, variabel RE sebesar 0,288, dan variabel CS sebesar 0,948. Hal tersebut menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan masing-masing variabel telah terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

d) Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan nilai X terhadap perubahan nilai Y. Berikut hasil persamaan regresi berganda:

Tabel 2 Hasil Regresi Linear Berganda

Sumber: SPSS26

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.182	0,549		-2,153	0,034
Efficiency	0,103	0,024	0,448	4,4	0
Trust	0,109	0,032	0,335	3,372	0,001
Reliability	0,014	0,028	0,054	0,519	0,605
Citizen Support	-0,002	0,033	-0,006	-0,058	0,954

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pengguna

Pengolahan hasil analisis regresi berganda diperoleh pengaruh variabel x terhadap variabel y dengan persamaan nilai regresi $Y = -1,182 + 0,103X_1 + 0,109X_2 + 0,014X_3 - 0,002X_4$. Nilai konstantas (a) bertanda negatif sebesar -1,182 yang artinya jika variabel (x) yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability*, *citizen support* bernilai 0 (nol) maka variabel kepuasan (y) pengguna nilainya negatif sebesar -1,182. Variabel *efficiency* (EF) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,103, hal ini menunjukkan bahwa variabel *efficiency* berpengaruh positif terhadap kepuasan

pengguna aplikasi Tangerang *LIVE*. Setiap terjadi peningkatan pada variabel *efficiency* sebesar 1 (satu) satuan, maka kepuasan pengguna aplikasi Tangerang *LIVE* akan meningkat sebesar 0,103, dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel *trust* (TR) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,109, hal ini menunjukkan bahwa variabel *trust* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tangerang *LIVE*. Setiap terjadi peningkatan pada variabel *trust* sebesar 1 (satu) satuan, maka kepuasan pengguna aplikasi Tangerang *LIVE* akan meningkat sebesar 0,109, dengan asumsi variabel lain tetap.

Variabel *reliability* (RE) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,014, hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tangerang *LIVE*. Setiap terjadi peningkatan pada variabel *reliability* sebesar 1 (satu) satuan, maka kepuasan pengguna aplikasi Tangerang *LIVE* akan meningkat sebesar 0,014, dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel *citizen support* (CS) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar -0,002, hal ini menunjukkan bahwa variabel *citizen support* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tangerang *LIVE*. Setiap terjadi penurunan pada variabel *citizen support* sebesar 1 (satu) satuan, maka kepuasan pengguna aplikasi Tangerang *LIVE* akan mengalami penurunan sebesar 0,002, dengan asumsi variabel lain tetap.

3.3 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi dari masing-masing variabel independen. Berikut hasil analisis koefisien determinasi:

Tabel 3 Hasil analisis Koefisien Determinasi

Sumber: SPSS26

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,722 ^a	0,521	0,501	2.071
a. Predictors: (Constant), CS,TR,EF,RE				
b. Dependent Variabel: KP				

Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,501, hal ini dapat diartikan bahwa variasi variabel terikat yaitu Kepuasan pengguna (KP) dapat dijelaskan oleh empat variabel *efficiency* (EF), *trust* (TR), *reliability* (RE), dan *citizen support* (CS) sebesar 50,1%. Sedangkan sisanya (100% - 50,1% = 49,9%) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

3.4 Uji Hipotesis

a) Uji T

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dengan melihat tingkat signifikansi pada pengujian hipotesis dengan melihat nilai $t_{h/0123} > t_{04567}$ dan $sig > 0,05$. Variabel *efficiency* (EF) memiliki nilai t 4,400 > 1,985 dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis dapat **diterima**

menandakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *efficiency* terhadap Kepuasan pengguna. Variabel *trust* (TR) memiliki nilai t $3,372 > 1,985$ dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Maka hipotesis dapat **diterima** menandakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *trust* terhadap Kepuasan Pengguna.

Variabel *reliability* (RE) memiliki nilai t $0,519 < 1,985$ dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,605 > 0,05$. Maka hipotesis **tidak diterima** menandakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *reliability* terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel *citizen support* (CS) memiliki nilai t $-0,058 < 1,985$ dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,954 > 0,05$. Maka hipotesis **tidak diterima** menandakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *citizen support* terhadap Kepuasan Pengguna.

b) Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui variabel independent bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Nilai signifikansi F secara simultan diperoleh sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari pada nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menandakan bahwa hipotesis dapat **diterima**. Dengan kata lain, variabel *efficiency* (EF), *trust* (TR), *reliability* (RE), dan *citizen support* (CS) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (KP).

4. Kesimpulan

Penelitian ini telah berhasil mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aplikasi Tangerang *LIVE* terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari analisis regresi berganda membuktikan bahwa nilai konstanta sebesar -1,182. Artinya, ketika *e-govqual* yang terdiri dari *Efficiency* (x_8), *Trust* (x_9), *Reliability* (x_{10}), dan *Citizen Support* (x_{11}) bernilai 0 (nol), atau kepuasan pengguna (y) tidak dipengaruhi oleh *e-govqual*, maka yang terjadi kepuasan pengguna hanya sebesar -1,182 satuan kepuasan pengguna aplikasi Tangerang *LIVE*. Dengan kata lain kepuasan pengguna akan mengalami penurunan. Tanda negatif atau minus yang terdapat pada nilai konstanta tersebut menghasilkan indikasi bahwa tidak puasnya pengguna jika tidak adanya variabel *e-govqual* dalam aplikasi Tangerang *LIVE*. Nilai negatif pada konstanta tidak memiliki pengaruh dan dapat diabaikan selama model regresi pada penelitian telah memenuhi asumsi dan slope bukan nol [14]. Hal ini membuktikan bahwa *e-govqual* memiliki sumbangan pengaruh yang cukup. Besaran pengaruh yang diberikan *e-govqual* dapat dilihat berdasarkan nilai *adjusted R²* yakni sebesar 50,1%.

Variabel *Efficiency* (EF) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (KP). Hal ini menunjukkan bahwa *Efficiency* yang terdapat dalam model *e-govqual* memberikan kemudahan penggunaan aplikasi Tangerang *LIVE* dan kualitas informasi yang disediakan [10]. Sehingga semakin tinggi variabel *Efficiency* maka kepuasan pengguna aplikasi Tangerang *LIVE* akan meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian [15]. Variabel *Trust* (TR) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (KP). Hal ini sejalan dengan penelitian [16]. Variabel *Reliability* (RE) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (KP). Hal ini sejalan dengan penelitian [15]. Variabel

Citizen Support (CS) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (KP). Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian [17] yang emngatakan bahwa *citizen support* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [18].

Keberhasilan pemerintah dalam menerapkan konsep *e-government* meberikan capaian yang dihasilkan. Sehingga Kota Tangerang telah mencapai tujuan yang ditetapkan yakni keberadaan Aplikasi Tangerang *LIVE* mampu memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari manfaat yang diberikan dengan adanya Aplikasi Tangerang *LIVE*, para pengguna aplikasi dapat melakukan kegiatan pelayanan publik dengan lebih mudah, lebih cepat, dan dapat dilakukan dimana saja karena dapat dijangkau hanya dengan melalui media elektronik yaitu, telepon genggam.

Implikasi dari hasil temuan untuk masing-masing variabel pada kualitas pelayanan aplikasi Tangerang *LIVE*. Pertama pada variabel efisiensi harus mempertahankan fitur tampilan informasi kepada pengguna dengan pengoptimalan struktur aplikasi, fitur dalam memberikan informasi secara *real-time* dan memastikan aplikasi dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Kedua, variabel kepercayaan, pada temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi perlu memberikan kesepakatan kepada pengguna, bahwa penggunaan data yang bersifat privasi hanya digunakan. Untuk kepentingan transaksional yang ada pada fitur layanan Pajak Bumi Bangunan sehingga masyarakat tidak mengalami krisis kepercayaan. Ketiga, variabel keandalan, menunjukkan bahwa aplikasi harus meningkatkan kecepatan dan kemudahan ketika digunakan. Keempat, variabel dukungan publik, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi harus dipastikan dapat menyelesaikan permasalahan atau keluhan pengguna dengan cepat.

Referensi

- [1] Trisantosa, D. Kurniasih, and M. Hubeis, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2022.
- [2] Permata, "e-Government dan e-Procurement," pp. 1–51, 2020.
- [3] Hasibuan, Zainal A & Santoso, "Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah," *Pros. Konf. Nas. Teknol. Inf. dan Komun. Indones.*, no. May 2005, pp. 42–48, 2005.
- [4] Menkominfo, "Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government," 2003.
- [5] Widodo, "Pengembangan E-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Malang).," *J. Ilmu Adm. Publik*, pp. 227–235, 2016.
- [6] Pratama, "Penerapan E-Government dalam Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Publik di Kabupaten Bone.," *FisiPublik J. Ilmu Sos. dan Polit.*, pp. 100–111, 2019.
- [7] Surdin, "Analisis Kelayakan Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Keagrariaan Di Kabupaten Pinrang," *J. Komun. KAREBA*,

- vol. 5, no. 1, pp. 178–191, 2016, [Online]. Available: <https://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/1892/1057>.
- [8] Irawan, “E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik,” *J. Paradig.*, vol. 4, no. 3, pp. 200–209, 2015, [Online]. Available: <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>.
- [9] Oktafrianti, T. Aditya, and N. Nurhakim, “Implementasi E-Government Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live),” *Masy. Telemat. Dan Inf. J. Penelit. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 11, no. 2, p. 140, 2020, doi: 10.17933/mti.v11i2.197.
- [10] Papadomichelaki, “E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality,” *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 1, pp. 98–109, 2012, doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
- [11] Wahono, “Penerapan E-Govqual Dalam Sistem Evaluasi Penilaian Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kabupaten Malang,” Universitas Jember, 2017.
- [12] Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- [13] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [14] Oktafiani, K. C. Suryandari, and R. Rokhmaniyah, “Pengaruh Kebiasaan Belajar Terhadap Kemampuan Berpikir Kritis Materi Volume Kubus dan Balok Kelas V SDN se-Kecamatan Gumelar Tahun Ajaran 2021/2022,” *Kalam Cendekia J. Ilm. Kependidikan*, vol. 10, no. 3, pp. 2003–2005, 2022, doi: 10.20961/jkc.v10i3.61930.
- [15] Ari and F. N. Putri, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi E Filling,” *ProfitJurnal Adm. Bisnis*, vol. 16, no. 2, pp. 183–190, 2022, [Online]. Available: <https://profit.ub.ac.id>.
- [16] Wahyuananta, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Konsumen,” Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2023.
- [17] Lisa, “Analisis Pengaruh Layanan Paspor Online Terhadap Pengguna Dengan E-Govsqual,” *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 15, no. 2, p. 152, 2018, doi: 10.24014/sitekin.v15i2.4966.
- [18] Ari and L. Hanum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual,” *Profit*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.