

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PENILAIAN *E-GOVERNMENT* TERHADAP KINERJA *WEBSITE ONLINE SINGLE SUBMISSION* DI KABUPATEN CILACAP

THE INFLUENCE OF E-GOVERNMENT'S FACTORS ON WEBSITE ONLINE SINGLE SUBMISSION IN CILACAP

Siska Noviaristanti^{*)}, Rara Ayu Rengganis^{*)¹}

^{*)}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Telkom University
Jl. Gegerkalong Hilir No. 47 Bandung 40152, Indonesia

Riwayat artikel:

Diterima
28 November 2022

Revisi
29 November 2022

Disetujui
16 Januari 2023

Tersedia online
31 Januari 2023

This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)



OPEN ACCESS

Abstract: *This study aims to analyze the factors that impact e-government institution performance. E-government is public services with information and communication technology (ICT) to facilitate citizen administration needed. One form of public service is in the field of licensing. The government created a licensing system called Online Single Submission (OSS). The presence of OSS makes it easier for the citizen because it is flexible to decreasing face-to-face meetings with the State Civil Apparatus (ASN) and could avoid bad things such as corruption, collusion, and nepotism. This study was conducted to determine the OSS performance assessment in Cilacap through availability efficiency, information security, information quality, service functionality, transparency, and trust. Quantitative data was collected by distributing questionnaires to the citizen who applied for permits in January-May 2022, with as many as 321 samples. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) on LISREL 8.8 software. The results all show excellent except for transparency which has good. Therefore this research model could be applied further to measure the performance of e-government.*

Keywords: *e-government, online single submission, performance, structural equation modeling, website*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja lembaga e-government. E-government adalah layanan publik dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memfasilitasi administrasi warga yang dibutuhkan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah di bidang perizinan. Pemerintah membuat sistem perizinan yang disebut Online Single Submission (OSS). Kehadiran OSS memudahkan warga karena fleksibel untuk mengurangi pertemuan tatap muka dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan dapat menghindari hal-hal buruk seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penilaian kinerja OSS di Cilacap melalui efisiensi, ketersediaan, keamanan informasi, kualitas informasi, fungsionalitas layanan, transparansi, dan kepercayaan. Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada warga yang mengajukan izin pada bulan Januari-Mei 2022, sebanyak 321 sampel. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) pada software LISREL 8.8. Hasilnya semua menunjukkan sangat baik kecuali untuk transparansi yang baik. Oleh karena itu model penelitian ini dapat diterapkan lebih lanjut untuk mengukur kinerja e-government.

Kata kunci: *e-government, online single submission, kinerja, structural equation modeling, website*

¹ Alamat korespondensi:
Email: raraayurengganis@student.telkomuniversity.ac.id

PENDAHULUAN

Instansi pemerintah saat ini sedang mencari jalur yang lebih baik untuk memberikan pelayanan terbaik kepada warga. Negara dan pihak swasta mengambil kesempatan untuk menuai keuntungan dengan memberikan layanan online di Internet untuk memfasilitasi penggunaan layanan ke warga. Negara telah melakukan upaya terbaik untuk menerapkan teknologi mutakhir dan memberikan layanan online kepada warga. Fenomena tersebut memunculkan konsep baru sebagai *system* pemerintahan cerdas atau bisa juga disebut sebagai *e-government* (Shayganmehr *et al.* 2022).

E-government merupakan bentuk kerangka kerja administrasi yang bergantung pada inovasi TIK untuk meningkatkan pelayanan administrasi dari pemerintah ke masyarakat melalui sistem *online*. Inovasi harus memberikan solusi yang efektif untuk mengatasi masalah *social* (Choeriyah dan Noviaristanti, 2021). *E-government* merupakan bentuk inovasi untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan daerah. Sistem pemerintahan cerdas hadir untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dari sumber daya yang terbatas (Sergi *et al.* 2019). Kemajuan TIK mendukung perubahan administrasi yang diberikan oleh legislatif ke masyarakat umum, dengan mengubah layanan manual menjadi layanan *online*. OSS merupakan salah satu *bentuk e-government*, dimana bentuk transformasi *digital* dibidang birokrasi perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pemerintah melakukan transformasi *digital* dalam bentuk *website* OSS agar sistem administrasi pelayanan publik berjalan dengan efektif dan efisien. Manfaat OSS selanjutnya dapat mengurangi tatap muka agar menghindari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Secara keseluruhan di Indonesia, evaluasi performa *e-government* menunjukkan hasil yang kurang maksimal pada beberapa *variable* yaitu bidang ketersediaan, keamanan informasi, kualitas informasi, dan fungsionalitas layanan. Hanya 15,6% layanan *e-government* di Indonesia yang berfungsi dengan baik (Sabani *et al.* 2019). Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang menggunakan UTAUT. UTAUT cocok untuk menguji adopsi *e-government* dari perspektif warga sebagai *user* (Sabani, 2018). Oleh karena itu, studi ini juga mengadopsi model UTAUT untuk menyelidiki adopsi *e-government*. Penelitian ini menggunakan *variable* yang terdapat pada penelitian

Sabani *et al.* (2019) yaitu *variable availability, efficiency, information security, information quality, service functionality, transparency* dan penulis menambahkan *variable trust* dari penelitian Deng *et al.* (2018). Menurut penelitian yang di lakukan oleh Deng *et al.* (2018) di Sri Lanka, menyatakan bahwa kepercayaan adalah perspektif kritis dari *e-government* di negara-negara berkembang. Temuan tersebut menyimpulkan bahwa penggunaan konsep perspektif warga efektif dalam mengevaluasi kinerja *e-government* di negara berkembang.

Website adalah tempat untuk mendapatkan informasi yang dilakukan oleh pemerintah. Meskipun investasi besar, sebagian besar inisiatif pemerintah sering dihadapkan pada masalah penerimaan dan sejumlah besar proyek *e-government* terutama di negara-negara berkembang gagal karena tidak diterima oleh warga negara. Keberhasilan web *e-government* sangat bergantung pada seberapa baik *user* yang ditargetkan untuk layanan tersebut (Sachan *et al.* 2018). Kegagalan *e-government* menyebabkan banyak kesulitan seperti kerugian waktu dan uang, hilangnya citra baik aktor yang terlibat dan terakhir, namun tidak sedikit, peningkatan biaya masa depan (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Objek penelitian ini adalah web OSS dalam Dinas PMPTSP di Kabupaten Cilacap. Penelitian ini berfokus terhadap persepsi warga terhadap kinerja Dinas PMPTSP melalui *website* pemerintahan (*e-government*) OSS. Sejauh mana web OSS memenuhi kebutuhan warga Kabupaten Cilacap. Semakin baik kinerja situs web, semakin banyak pengguna yang mendapat manfaat dari menjelajahi situs web tersebut. Namun permasalahan yang sangat umum terjadi di Cilacap adalah tidak semua masyarakat menguasai literasi *digital*. Desain *website* yang dibuat harus *eye catching, user friendly* dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Menurut hasil wawancara dengan dinas PMPTSP Cilacap, masih banyak warga yang datang langsung ke kantor untuk melakukan pendampingan dalam mengakses web OSS. Hal tersebut dikarenakan warga masih belum mengerti dalam mengakses web OSS. Baik dalam memahami informasi yang tertuang didalamnya maupun saat mengoperasikan web OSS. Dengan demikian, penelitian ini diperlukan untuk melihat kinerja *e-government* dari sudut pandang warga sebagai *user*. Harapannya dengan mengetahui pengukuran 7 *variable* ini akan menjadi masukan maupun perbaikan *website* OSS lebih baik lagi.

Fungsi OSS dapat berjalan dengan semestinya yaitu memudahkan warga dalam melakukan pelayanan yang bersifat *flexible* sehingga warga tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melakukan pendampingan dalam mengakses web OSS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja OSS melalui variabel *availability*, *efficiency*, *information security*, *information quality*, *service functionality*, *transparency* dan *trust*.

METODE PENELITIAN

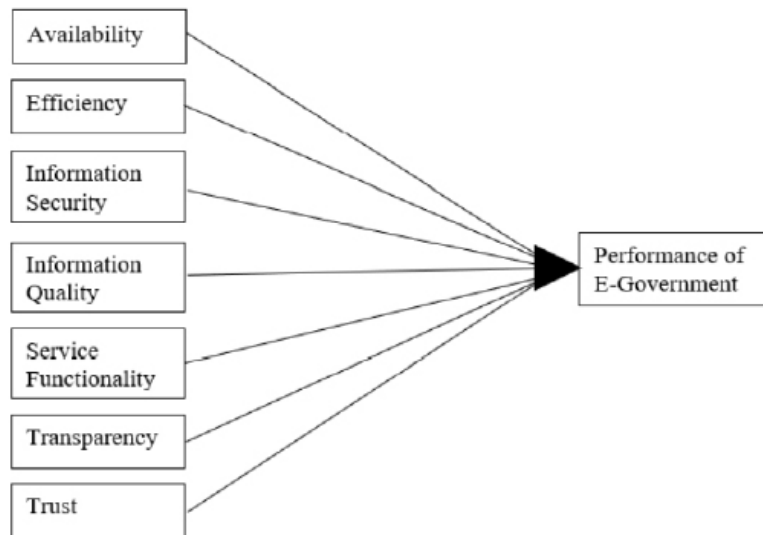
Penelitian ini menggunakan sample jenuh yaitu semua populasi dijadikan sampel. Sampel diambil secara kuantitatif penyebaran kuisioner pada warga yang mengakses web OSS untuk melakukan perizinan di DPMPTSP pada bulan Januari-Mei 2022 sebanyak 321 *users*. Penelitian ini melakukan perolehan data primer dari survey langsung kepada pemohon di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cilacap. Mekanismenya ialah penulis meminta data *user* pemohon perizinan di website OSS dari DPMPTSP. Didalam data tersebut terdapat nomor telpon yang dapat dihubungi langsung ke *user*. Selanjutnya penulis menghubungi semua nomor yang ada untuk meminta *user* mengisi kuisioner penelitian. Pengambilan data dilakukan pada bulan Juni-Juli 2022 dan pengolahan data dilakukan pada bulan Juli-Agustus 2022. Lokasi penelitian di Kabupaten Cilacap.

Data diolah menggunakan SEM LISREL 8.8 yang terlebih dahulu diukur validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS. Selanjutnya dilakukan uji *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk memeriksa dan membenarkan suatu model. SEM dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh antar variabel endogen dan eksogen baik secara langsung maupun tidak langsung. Tahapan dalam uji SEM yaitu membangun suatu model hipotesis yang terdiri dari model struktural dan model pengukuran dalam bentuk diagram jalur. Terakhir, uji hipotesis. Uji hipotesis secara simultan (struktural) dalam SEM dilakukan dengan GOF (*Goodness Of Fit*). Untuk pengujian partial tetap digunakan t-test. T hitung dalam SEM adalah CR (*Critical Ratio*). H0 ditolak jika $CR \geq 1,96$ pada level α 5%.

Variabel *availability* (X1) diukur melalui 5 pernyataan yang mengacu pada penelitian Rasool *et al.* (2020) dan Sabani (2020). Variabel *efficiency* (X2) diukur melalui 5 pernyataan yang mengacu pada penelitian Sabani (2020). Variabel *information security* (X3) diukur melalui 4 pernyataan yang mengacu pada Sabani *et al.* (2020). Variabel *Information Quality* (X4) diukur melalui 4 pernyataan yang mengacu pada penelitian Sabani *et al.* (2018). Variabel *service functionality* (X5) diukur melalui 4 pernyataan yang mengacu pada Sabani *et al.* (2018). Variabel *transparency* (X6) diukur melalui 5 pernyataan yang mengacu pada Sabani (2020). *Variable trust* (X7) diukur melalui 5 pernyataan yang mengacu pada Deng *et al.* (2018) dan variabel *Performance of e-gov* (Y1) yang diukur melalui 4 pernyataan yang mengacu pada Deng *et al.* (2018).

Penelitian ini mengusulkan model kerangka untuk mengukur kinerja *e-government*. Seperti yang telah dijelaskan pada pendahuluan, peneliti mengadopsi 6 *variable* dari penelitian Sabani *et al.* (2019) dan juga 1 variabel yaitu *trust* dari penelitian Deng *et al.* (2018) yang mana kedua kerangka model tersebut signifikan untuk mengukur penilaian kinerja *e-government*. Berikut model kerangka dalam penelitian ini terlihat pada Gambar 1.

Ketersediaan (*availability*) adalah tentang ketersediaan sistem, ketersediaan informasi, dan ketersediaan layanan (Sabani *et al.* 2019), selain itu jika tidak tersedia maka diarahkan ke situs lain (Rasool *et al.* 2020). Efisiensi (*efficiency*) adalah tentang penggunaan layanan *e-government* dengan pengeluaran biaya, waktu, dan tenaga yang lebih kecil (Bogachkova *et al.* 2020). Keamanan informasi (*information security*) tentang keamanan untuk melindungi informasi data dalam *website* (Galván, 2019). Kualitas informasi (*information quality*) tentang keakuratan dan relevansi informasi yang dapat ditawarkan oleh *e-government* (Shayganmehr *et al.* 2022). Fungsionalitas layanan (*service functionality*) mengacu pada sejauh mana layanan *e-government* bermanfaat dan sesuai dengan tujuannya (Sabani, 2020). Transparansi (*transparency*) mengacu pada tuntutan *e-government* yang terbuka atau transparan (Aljazzaf, 2019). Terakhir, variabel *trust* yaitu tentang kepercayaan. Apakah warga dapat mempercayai web yang dibuat pemerintah (Deng *et al.* 2018).



Gambar 1. Model penelitian

Berdasarkan kerangka tersebut (Gambar 1), peneliti membuat hipotesis sebagai berikut:

- H1: *Availability* memiliki pengaruh *positive* terhadap *performance of e-government*
- H2: *Efficiency* memiliki pengaruh *positive* terhadap *performance of e-government*
- H3: *Information Security* memiliki pengaruh *positive* terhadap *performance of e-government*
- H4: *Information Quality* memiliki pengaruh *positive* terhadap *performance of e-government*
- H5: *Service Functionality* memiliki pengaruh *positive* terhadap *performance of e-government*
- H6: *Transparency* memiliki pengaruh *positive* terhadap *performance of e-government*
- H7: *Trust* memiliki pengaruh *positive* terhadap *performance of e-government*

H8: *Performance of e-government* berhubungan antar semua *variable*

HASIL

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap masing-masing item pertanyaan yang di kategorikan menjadi 4 kategori yaitu sangat buruk (25%-43.7%), buruk (43.7%-62.5%), baik (62.5%-81.25%), sangat baik (81.25%-100%). Hasil perhitungan sampel dapat dilihat pada Table 1.

Table 1 Hasil perhitungan sampel

Variable	Score	Indicator
<i>Availability</i>	86,47%	Sangat Baik
<i>Efficiency</i>	86,06%	Sangat Baik
<i>Information Security</i>	82,73%	Sangat Baik
<i>Information Quality</i>	83,26%	Sangat Baik
<i>Service Functionality</i>	83,06%	Sangat Baik
<i>Transparency</i>	77,53%	Baik
<i>Trust</i>	81,84%	Sangat Baik
<i>Performance of e-government</i>	79,30%	Baik

Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Analisis faktor memperlihatkan hasil nilai dari setiap konstruk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap indikator pembentuk masing-masing variabel laten menunjukkan hasil yang baik yaitu dengan nilai CR (*Critical Ratio*) di atas 1,96. Selanjutnya nilai loading factor (*standardized estimate*) dari semua indikator >

0,5. Hasil penelitian yang terdapat pada Tabel 2 dan Table 3 menunjukkan bahwa semua skor CR > 1,96 dan loading factor > 0,5. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa indikator pembentuk variabel laten eksogen dan endogen menunjukkan valid. Selain itu, model penelitian berdasarkan analisis faktor konfirmatori ini dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut tanpa adanya modifikasi atau penyesuaian.

Table 2. CFA Exogen

Variabel	Indikator	Loading Factor	T Values	Keterangan
<i>Availability</i>	X1.1	0,578	10,456	Valid
	X1.2	0,695	18,158	Valid
	X1.3	0,815	16,232	Valid
	X1.4	0,762	14,828	Valid
<i>Efficiency</i>	X2.1	0,590	10,805	Valid
	X2.2	0,751	14,749	Valid
	X2.3	0,741	14,482	Valid
	X2.4	0,776	15,451	Valid
	X2.5	0,707	13,596	Valid
<i>Information Security</i>	X3.1	0,779	16,315	Valid
	X3.2	0,850	18,601	Valid
	X3.3	0,937	21,834	Valid
	X3.4	0,849	18,574	Valid
<i>Information Quality</i>	X4.1	0,671	12,725	Valid
	X4.2	0,718	13,909	Valid
	X4.3	0,782	15,626	Valid
	X4.4	0,786	15,735	Valid
<i>Service Functionality</i>	X5.1	0,758	14,946	Valid
	X5.2	0,773	15,337	Valid
	X5.3	0,586	10,714	Valid
	X5.4	0,776	15,432	Valid
<i>Transparency</i>	X6.1	0,728	14,685	Valid
	X6.2	0,753	15,413	Valid
	X6.3	0,869	19,128	Valid
	X6.4	0,801	16,849	Valid
	X6.5	0,865	18,973	Valid
<i>Trust</i>	X7.1	0,754	14,983	Valid
	X7.2	0,730	14,329	Valid
	X7.3	0,734	14,438	Valid
	X7.4	0,709	13,766	Valid
	X7.5	0,681	13,048	Valid

Table 3. CFA Endogen

Variabel	Indikator	Loading Factor	T Values	Keterangan
<i>Performance of E-Government</i>	Y1.1	0,829	17,590	Valid
	Y1.2	0,832	17,685	Valid
	Y1.3	0,851	18,323	Valid
	Y1.4	0,830	17,639	Valid

Uji Reliabilitas dan *Average Variance Extracted*

Dalam penelitian ini variabel laten memiliki nilai koefisien *construct reliability* yang lebih besar dari atau sama dengan nilai kritis ($CR \geq 0,7$) dan nilai

variance extracted lebih dari nilai kritis (0,5). Hal ini menunjukkan bahwa ke tujuh variabel eksogen dan 1 variabel endogen dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hasil perhitungan CR dan AVE dapat dilihat pada Table 4 dan Table 5.

Table 4. CR dan AVE Exogen

Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>Measurement Error</i>	LF ²	CR	AVE
X1.1	0,578	0,666	0,334	0,807	0,515
X1.2	0,695	0,517	0,483		
X1.3	0,815	0,336	0,664		
X1.4	0,762	0,419	0,581		
Σ	2,850	1,938	2,062		
X2.1	0,590	0,652	0,348	0,839	0,513
X2.2	0,751	0,436	0,564		
X2.3	0,741	0,451	0,549		
X2.4	0,776	0,398	0,602		
X2.5	0,707	0,500	0,500		
Σ	3,565	2,437	2,563		
X3.1	0,779	0,393	0,607	0,916	0,732
X3.2	0,85	0,278	0,723		
X3.3	0,937	0,122	0,878		
X3.4	0,849	0,279	0,721		
Σ	3,415	1,072	2,928		
X4.1	0,671	0,550	0,450	0,829	0,549
X4.2	0,718	0,484	0,516		
X4.3	0,782	0,388	0,612		
X4.4	0,786	0,382	0,618		
Σ	2,957	1,805	2,195		
X5.1	0,758	0,425	0,575	0,816	0,529
X5.2	0,773	0,402	0,598		
X5.3	0,586	0,657	0,343		
X5.4	0,776	0,398	0,602		
Σ	2,893	1,882	2,118		
X6.1	0,728	0,470	0,530	0,902	0,648
X6.2	0,753	0,433	0,567		
X6.3	0,869	0,245	0,755		
X6.4	0,801	0,358	0,642		
X6.5	0,865	0,252	0,748		
Σ	4,016	1,758	3,242		
X7.1	0,754	0,431	0,569	0,845	0,521
X7.2	0,730	0,467	0,533		
X7.3	0,734	0,461	0,539		
X7.4	0,709	0,497	0,503		
X7.5	0,681	0,536	0,464		
Σ	3,608	2,393	2,607		

Uji Ketepatan Model (*Goodness of Fit Model*)

Berdasarkan perhitungan dalam penelitian ini, semua nilai didalam uji *Goodness of Fit Model* menunjukkan nilai diatas ambang batas. Hal ini dapat dinyatakan bahwa dari tiga kelompok pengujian (*Absolute Fit Measure, Incremental Fit Measure & Parsimonious Fit Measure*) menunjukkan bahwa model dapat digunakan, artinya secara empirik adalah sesuai (*fit*) dengan model teoritisnya. Hasil perhitungan *goodness of fit model* dapat dilihat pada Tabel 6. Berdasarkan Tabel 7, uraian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. variabel *availability* berpengaruh positif terhadap *performance of e-government* sebesar 0,167 dan diperoleh nilai thitung sebesar 2,891 (Signifikan:

thitung > 1.96). Dari hasil tersebut dijelaskan bahwa *availability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance of e-government*. Hasil ini menunjukkan bahwa H1 diterima, yang menandakan bahwa *availability* dapat meningkatkan *performance of e-government*.

2. variabel *efficiency* berpengaruh terhadap *performance of e-government* sebesar 0,154 dan diperoleh nilai thitung sebesar 2,948 (Signifikan: thitung > 1.96). Dari hasil tersebut dijelaskan bahwa *efficiency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance of e-government*. Hasil ini menunjukkan bahwa H2 diterima, yang menandakan bahwa *efficiency* dapat meningkatkan *performance of e-government*.

Table 5. CR dan AVE Endogen

Indikator	Loading Factor	Measurement Error	LF ²	CR	AVE
Y1.1	0,829	0,313	0,687	0,902	0,698
Y1.2	0,832	0,308	0,692		
Y1.3	0,851	0,276	0,724		
Y1.4	0,830	0,311	0,689		
Σ	3,342	1,207	2,793		

Table 6. Goodness of Fit Model

Goodness Of Fit Index	Cut off Value	Hasil	Kriteria
<i>Absolute Fit Measure</i>			
DF	> 0	532	<i>Over Identified</i>
Chi-Square	< 586,766	509,213	<i>Good Fit</i>
Probability	> 0,05	0,754	<i>Good Fit</i>
CMIN/DF	< 2	0,957	<i>Good Fit</i>
GFI	≥ 0,90	0,917	<i>Good Fit</i>
RMSEA	≤ 0,08	0,000	<i>Good Fit</i>
<i>Incremental Fit Measures</i>			
AGFI	≥ 0,90	0,901	<i>Good Fit</i>
CFI	≥ 0,90	1,000	<i>Good Fit</i>
TLI atau NNFI	≥ 0,90	1,001	<i>Good Fit</i>
NFI	≥ 0,90	0,977	<i>Good Fit</i>
IFI	≥ 0,90	1,001	<i>Good Fit</i>
<i>Parsimonious Fit Measures</i>			
PNFI	0,60- 0,90	0,873	<i>Good Fit</i>
PGFI	0-1	0,774	<i>Good Fit</i>

3. variabel *information security* berpengaruh positif terhadap *performance of e-government* sebesar 0,132 dan diperoleh nilai thitung sebesar 2,433 (Signifikan: thitung > 1.96). Dari hasil tersebut dijelaskan bahwa *information security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance of e-government*. Hasil ini menunjukkan bahwa H3 diterima, yang menandakan bahwa *information security* dapat meningkatkan *performance of e-government*.
4. variabel *information quality* berpengaruh terhadap *performance of e-government* sebesar 0,175 dan diperoleh nilai thitung sebesar 2,556 (Signifikan: thitung > 1.96). Dari hasil tersebut dijelaskan bahwa *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance of e-government*. Hasil ini menunjukkan bahwa H4 diterima, yang menandakan bahwa *information quality* dapat meningkatkan *performance of e-government*.
5. variabel *service functionality* berpengaruh positif terhadap *performance of e-government* sebesar 0,216 dan diperoleh nilai thitung sebesar 3,090 (Signifikan: thitung > 1.96). Dari hasil tersebut dijelaskan bahwa *service functionality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance of e-government*. Hasil ini menunjukkan bahwa H5 diterima, yang menandakan bahwa *service functionality* dapat meningkatkan *performance of e-government*.
6. variabel *transparency* berpengaruh terhadap *performance of e-government* sebesar 0,131 dan diperoleh nilai thitung sebesar 2,175 (Signifikan: thitung > 1.96). Dari hasil tersebut dijelaskan bahwa *transparency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance of e-government*. Hasil ini menunjukkan bahwa H6 diterima, yang menandakan bahwa *transparency* dapat meningkatkan *performance of e-government*.
7. variabel *trust* berpengaruh positif terhadap *performance of e-government* sebesar 0,154 dan diperoleh nilai thitung sebesar 2,323 (Signifikan: thitung > 1.96). Dari hasil tersebut dijelaskan bahwa

trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance of e-government*. Hasil ini menunjukkan bahwa H7 diterima, yang menandakan bahwa *trust* dapat meningkatkan *performance of e-government*.

Pengaruh *Availability* Terhadap *Performance Of E-Government*

Hasil interpretase skor menunjukkan nilai 86,47% yang berarti sangat baik. Menurut Sabani *et al.* (2019) Ketersediaan adalah tentang aksesibilitas *e-government* untuk warga. Ketersediaan dibagi menjadi 3 macam, yaitu tentang ketersediaan sistem, ketersediaan informasi, dan ketersediaan layanan. Dalam web OSS ketiga jenis ketersediaan sudah lengkap berada di dalam web OSS. Contoh ketersediaan *system* yaitu OSS dibuat dengan tujuan mempermudah perizinan online sehingga seluruh proses perizinan dapat dilakukan secara online melalui website OSS. Ketersediaan informasi yaitu seluruh tahapan dan persyaratan berkas yang harus dipersiapkan sudah tersedia di dalam web OSS sehingga warga hanya perlu mengikuti petunjuk yang tertera di web tanpa harus mendatangi kantor DPMPTSP. Terakhir, ketersediaan layanan yaitu pada web OSS terdapat pelayanan *customer service* yang langsung dapat dihubungi jika warga merasa tidak memahami isi di website OSS. Selanjutnya menurut (Nugraha, 2018) menjelaskan bahwa ketersediaan terbagi menjadi 2 macam yaitu ketersediaan SDM dan ketersediaan infrastruktur TIK. Menurut jurnal tersebut tersedianya SDM yang mempunyai skill dalam penggunaan digital mempunyai turut andil dalam penerapan *e-government*. Yang kedua yaitu ketersediaan infrastruktur TIK yang memadai untuk menggerakkan *e-government*. Kedua hal ini sudah diterapkan pada OSS Cilacap. Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor DPMPTSP siap melayani warga jika merasa kesulitan mengakses OSS. Di kantor DPMPTSP juga tersedia perangkat komputer yang berjumlah cukup banyak dan jaringan *wifi* sehingga warga nyaman untuk mengakses OSS di kantor DPMPTSP.

Table 7. Hipotesis Penelitian

Variable	T Value	Keterangan
<i>Availability</i>	2.891	Diterima
<i>Efficiency</i>	2,948	Diterima
<i>Information Security</i>	2,433	Diterima
<i>Service Functionality</i>	3,090	Diterima
<i>Transparency</i>	2,175	Diterima
<i>Trust</i>	2,323	Diterima

Pengaruh *Efficiency* Terhadap *Performance Of E-Government*

Hasil interpretase skor menunjukkan nilai 86,06% yang berarti sangat baik. Menurut Sabani *et al.* (2019) Efisiensi adalah tentang kemampuan untuk menyelesaikan tugas tertentu melalui penggunaan layanan e-government dengan pengeluaran biaya, waktu, dan tenaga yang lebih kecil. Efisiensi mempunyai 2 macam yaitu kesederhanaan proses dan kecepatan waktu proses. Kesederhanaan proses berkaitan dengan proses memperoleh informasi dan layanan dari e-government yang mudah dipahami. Ketepatan waktu proses adalah tentang proses memperoleh informasi dan layanan dari e-government yang dilakukan lebih cepat daripada pendekatan berbasis kertas. Selain itu efisiensi bertujuan membuat layanan dari pemerintah menjadi lebih murah daripada pendekatan berbasis kertas. 2 hal ini sudah diimplementasikan pada web OSS Cilacap. OSS memiliki kesederhanaan proses yaitu semua proses perizinan dapat dilakukan hanya dalam 1 web tidak perlu ke kantor lain misalnya yang berhubungan dengan perbankan cukup transfer ke nomor rekening yang tertera pada web OSS tidak perlu datang ke bank. Selanjutnya kecepatan waktu proses yaitu pada web OSS tertera *deadline* dan tanggal terbit untuk perizinan yang semua dapat diakses online tidak perlu datang ke kantor. Hal ini lebih cepat dibanding harus bolak-balik konfirmasi datang ke kantor. Selain itu menurut (Sudarsono *et al.* 2018) layanan e-government meningkatkan efisiensi energi dalam memberikan pelayanan publik serta mendukung pelestarian lingkungan sebab pada Konferensi G-20 Indonesia berencana mengurangi emisi karbon sebesar 41% dengan pertumbuhan ekonomi pada tahun 2020 sebesar 7%. Web OSS tidak melakukan perberkasan berbasis kertas, semua berkas bersifat digital. Maka dari itu dapat dikatakan turut andil dalam efisiensi energi.

Pengaruh *Information Security* Terhadap *Performance Of E-Government*

Hasil interpretase skor menunjukkan nilai 82,73% yang berarti sangat baik. Berdasarkan hasil survey bahwa hampir semua warga sangat setuju dengan system keamanan di web OSS. Mayoritas warga tidak memiliki keraguan dalam mengakses web OSS. Selain itu mayoritas warga juga tidak khawatir dalam memberikan data diri kedalam web OSS. Hal ini dikarenakan web OSS dilindungi oleh hukum yang

sah oleh negara. Sudah terjamin keamanan warga. Hal ini sejalan dengan penelitian (Iswandari, 2021) yang menyatakan bahwa Pemerintah harus memberikan perlindungan hukum yang memadai untuk keamanan data pribadi, sehingga layanan yang akan diterapkan melalui sistem e-government di masa depan dirasa aman bagi masyarakat untuk mempercayai bentuk digital dari birokrasi pemerintah. Ketika pemerintah menerapkan sistem e-government, pemerintah harus memperhatikan keamanan sektor publik karena merupakan isu sensitif yang rawan penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan mempengaruhi kepercayaan publik terhadap implementasinya. Menurut Sabani *et al.* (2019) Keamanan informasi dalam konteks ini berkaitan dengan implementasi kebijakan keamanan untuk melindungi informasi dalam e-government. Ini tentang mengamankan informasi dari akses yang tidak sah, dengan memastikan bahwa informasi hanya dapat diakses oleh pengguna yang tepat. Pelanggaran keamanan informasi dapat merusak kepercayaan warga di e-government. Internet merupakan media utama bagi e-government untuk melayani warga negara. Namun, ini bukan tempat teraman karena memiliki banyak ancaman terhadap keamanan informasi pribadi pengguna, hal tersebut berkaitan dengan pelanggaran keamanan informasi, seperti penyalahgunaan informasi yang disimpan dalam e-government. Akibatnya, banyak warga yang ragu untuk menggunakan e-government.

Pengaruh *Information Quality* Terhadap *Performance Of E-Government*

Hasil interpretase skor menunjukkan nilai 83,26% yang berarti sangat baik. Menurut Sabani *et al.* (2019) Kualitas informasi umumnya disebut sebagai nilai informasi yang diperoleh dari e-government. Hal ini dapat dinilai dengan mengevaluasi keakuratan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang dapat ditawarkan oleh e-government. Akurasi adalah tentang tingkat kesalahan dalam informasi. Relevansi adalah tentang tingkat kecocokan antara informasi yang diminta dan informasi yang diambil. Ketepatan waktu mengukur jika informasi tersebut *up to date*. Kualitas informasi terbukti mempengaruhi kepercayaan warga terhadap kinerja e-government. Hal keakuratan, relevansi dan ketepatan waktu informasi terdapat pada web OSS contohnya yaitu seluruh informasi yang terpampang di web OSS tidak mengandung *hoax* atau dapat dikatakan akurat dapat dipercaya. Selanjutnya relevansi, seluruh informasi di web OSS tergantung pada konteksnya sesuai dengan kebutuhan

warga, misal warga menginginkan informasi tentang perizinan usaha maka informasi yang akan dipaparkan hanyalah yang berhubungan dengan perizinan usaha, tidak ada informasi mengenai perizinan selain usaha misalnya izin membuka praktek dan sebagainya. Selanjutnya mengenai ketepatan waktu informasi, web OSS menyediakan rubrik pengumuman dan berita yang selalu update secara berkala. Sementara itu menurut (Utomo *et al.* 2020) Kualitas informasi dapat dijadikan tolak ukur seberapa baik *web*. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Selain itu Kualitas informasi yang baik akan mempengaruhi tingginya kepuasan pengguna. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2022, DPMPSTSP di Cilacap mendapat predikat nilai A yang berarti sangat baik dengan nilai IKM 90,19.

Pengaruh *Service Functionality* Terhadap *Performance Of E-Government*

Hasil interpretase skor menunjukkan nilai 83,06% yang berarti sangat baik. Menurut Sabani *et al.* (2019) fungsionalitas layanan mengacu pada sejauh mana layanan *e-government* bermanfaat dan sesuai dengan tujuannya. Hal ini dapat dinilai dengan mengukur tingkat layanan *e-government* dalam memenuhi kebutuhan warga. Layanan *e-government* bervariasi dari interaksi satu arah yang sederhana hingga transaksi dua arah. Berdasarkan hasil survei, mayoritas warga merasa web OSS sudah sesuai dengan fungsinya. Terdapat interaksi 1 arah seperti pengumuman dan berita serta tata cara pengajuan perizinan. Selain itu juga terdapat interaksi 2 arah berupa langsung seperti chat ke customer service dan juga interaksi warga dalam mengunduh berkas dan data diri yang diperlukan sebagai bentuk proses pengajuan perizinan. Menurut Wulansari & Inayati (2019) web *e-goverenment* harus dapat menyediakan fungsi-fungsi yang berkaitan dengan proses layanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti unggah, unduh, pengisian formulir, cetak, dan histori. Semua hal tersebut sudah terdapat di web OSS. Menurut hasil penelitian Sukmasetya *et al.* (2018) di Indonesia, aspek fungsionalitas masih merupakan aspek yang paling penting dalam merancang sistem *e-government*, khususnya dalam pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem *e-Government* dapat dirancang oleh permintaan dari pemangku kepentingan. Aspek fungsionalitas dari kerangka pengalaman pengguna masih merupakan subjek penelitian yang mendominasi dalam studi

e-Government di Indonesia. Hasil ini sejalan dengan kondisi *e-Government* di Indonesia yang lebih berorientasi pada fungsi daripada berfokus pada keramahan pengguna. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu yang dilakukan oleh Sabani *et al.* (2019) menunjukkan hasil tidak memuaskan disebabkan oleh *server website* pemerintahan saat itu sering *down* sehingga sulit diakses. Masalah selanjutnya didalam penelitian tersebut mengungkapkan bahwa web pemerintahan perlu diperbaiki keandalan dan keramahan penggunaannya. Performa web pemerintahan masih belum sesuai dengan fungsi maupun tujuannya. *E-government* diciptakan untuk memudahkan warga agar lebih *flexible* dalam melakukan pelayanan, akan tetapi jika server web tidak dapat diakses, maka hal tersebut dinilai web tidak sesuai dengan fungsi dan tujuannya.

Pengaruh *Transparency* Terhadap *Performance Of E-Government*

Hasil interpretase skor menunjukkan nilai 77,35% yang berarti baik. Menurut Sabani *et al.* (2019) transparansi mengacu pada kualitas *e-government* yang terbuka atau transparan. Ini menyangkut ketersediaan informasi yang jelas dalam *e-government* termasuk informasi anggaran dan pengeluaran pemerintah, pedoman operasional penggunaan *e-government*, dan rilis tepat waktu informasi tentang kebijakan, undang-undang dan peraturan. Penggunaan *e-government* untuk mempromosikan transparansi pengambilan keputusan publik telah menjadi alat yang ampuh dalam upaya memerangi korupsi. Penelitian yang dilakukan Syamsyul & Zuhroh (2021) mengatakan bahwa peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi keuangan negara berpengaruh terhadap pertumbuhan indeks transparansi penyelenggaraan keuangan negara. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pengenalan *e-government* memberikan dampak positif dan signifikan terhadap transparansi penyelenggaraan perekonomian daerah di Indonesia. Dengan kata lain: Semakin baik penyelenggaraan administrasi secara elektronik, semakin tinggi transparansi penyelenggaraan keuangan daerah. Pemerintah mengupayakan tata kelola yang transparan melalui *e-governance*. Dengan informasi yang transparan, masyarakat dapat lebih peduli dengan kegiatan pemerintah. Diharapkan keterlibatan masyarakat mampu menurunkan tingkat korupsi dan memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. (Arwati dan Latif, 2019).

Pengaruh *Trust* Terhadap *Performance Of E-Government*

Hasil interpretase skor menunjukkan nilai 81,84% yang berarti sangat baik. Warga percaya kepada web OSS. Kepercayaan sangat penting, dan ini terkait dengan kredibilitas karena pengguna merasa bahwa informasi yang diberikan melalui situs web dapat dipercaya dan kredibel menurut kebutuhan-kebutuhan warga. Contohnya pada pemberian data. Warga percaya untuk melampirkan sejumlah berkas dokumen data pribadi kedalam web OSS. Dengan demikian *variable trust* dapat dimasukkan kedalam *framework* untuk mengukur performa *e-government*. Penelitian sebelumnya yaitu yang dilakukan oleh Deng *et al.* (2018) menunjukkan faktor kepercayaan di Sri Lanka dapat dimasukkan kedalam *framework* untuk mengukur performa *e-government*. Kepercayaan sangat penting untuk mengevaluasi nilai publik dari *e-government* di Sri Lanka. Warga berharap *e-government* dapat memastikan kerahasiaan informasi sensitif mereka dalam sistem komputer, penyebaran informasi yang kredibel melalui web *e-government*, dan perlindungan terhadap warga negara dengan hukum. Kurangnya kepercayaan menjadi penghambat penerapan *e-government* dalam pembangunan negara. Menurut Arwati & Latif (2019) Kepercayaan terhadap lembaga publik dapat diperkuat melalui standar aturan yang terkait dengan penyediaan layanan dan informasi. Lembaga publik dapat meningkatkan kepercayaan kelebagaannya dengan menggunakan teknologi baru seperti situs web pemerintah. Tujuan dari *website* ini adalah untuk membuat penyediaan informasi dan layanan publik lebih transparan dan untuk mengurangi penyalahgunaan jabatan. Kepercayaan terhadap pemerintah atau pelayanan publik biasanya diukur berdasarkan pengalaman subyektif warga. Kepercayaan warga terbangun ketika pemerintah atau pelayanan publik dapat mencerminkan pelayanan yang kompeten, handal dan jujur yang sesuai dengan kebutuhan warga.

Implikasi Manajerial

Hasil penelitian variabel transparansi memiliki nilai terendah, terlebih masalah pelaporan keuangan. Oleh karena itu untuk mempermudah *user* dan instansi harus mampu meningkatkan sistem pembayaran dan pelaporan. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat sistem pelaporan yang terintegrasi antara instansi satu dengan yang lainnya melalui pemberian

payment code. Melalui sistem tersebut diharapkan semua data pembayaran akan terintegrasi dan mampu mengoptimalkan *user* dan instansi untuk pengecekan secara aktual. Dengan demikian sistem tersebut akan memudahkan *user* dalam melakukan perizinan di OSS serta memudahkan instansi untuk melacak pembayaran yang dilakukan oleh *user*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor *e-government*, yaitu *availability*, *efficiency*, *information security*, *information quality*, *service functionality*, *transparency*, dan *trust* berpengaruh terhadap performansi institusi. Jika nilai *variable* tersebut naik maka akan diikuti dengan kenaikan nilai *performance of e-government*. Semua hipotesis variabel dapat diterima. Nilai untuk keseluruhan 6 variabel memiliki nilai sangat baik dan 1 variabel memiliki nilai baik. Hal ini dapat disimpulkan keseluruhan model *framework* yang penulis rancang dalam penelitian ini dapat digunakan dalam mengukur kinerja *e-government*.

Saran

Saran praktis untuk *website* OSS yaitu agar lebih diperhatikan aspek transparansi karena mendapatkan skor terendah dibanding variabel yang lain. Melalui pembuatan sistem pembayaran yang terintegrasi dengan menggunakan *payment code* untuk perizinan, serta mensosialisasikan sistem pembayaran tersebut kepada *user* dan instansi yang terlibat agar dalam implementasinya akan terwujud sistem pembayaran yang tercatat dan aktual. Selain itu saran untuk penelitian selanjutnya dapat menganalisis faktor lain yang tidak dapat teramati dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja *website* OSS. Selain itu dalam mengukur kinerja *website* pemerintahan lainnya maupun *website* OSS diharapkan menggunakan variabel lain agar mendapatkan hasil yang lebih kompleks. Misalnya dapat menambahkan *variable usability* dan *user orientation*. Yaitu mengukur tehnikal *website* seperti seberapa lama *loading* ketika di klik dan juga seberapa jauh pemahaman warga dalam mengakses internet atau literasi *digital*, agar fitur-fitur yang terdapat didalam web dapat disesuaikan dengan *user*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aljazzaf ZM. 2019. Evaluating trust in e-government: The case of Kuwait. *ACM International Conference Proceeding Series*, Part F148262, 63–70. <https://doi.org/10.1145/3323933.3324073>
- Arwati D, Latif DV. 2019. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transparansi keuangan dalam e-government Kota Bandung. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan* 5(2):31–39. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v5i2.2736>
- Bogachkova LY, Guryanova, LS, Khurshudyan SG. 2019. Development of Tools to Support Decision Making in Evaluating the Performance of State Energy Efficiency Policy (the Case of Russian Regions. The Leading Practice of Decision Making in Modern Business Systems. *Emerald Publishing Limited*, Bingley. 151-168. <https://doi.org/10.1108/978-1-83867-475-520191017>
- Choeriyah SS, Noviaristanti S. 2021. Model ekosistem inovasi universitas (studi kasus di Bandung Techno Park). *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis* 7(2): 451-464. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.2.451>
- Deng H, Karunasena K, Xu W. 2018. Evaluating the performance of e-government in developing countries: a public value perspective. *Internet Research* 28(1): 169–190. <https://doi.org/10.1108/IntR-10-2016-0296>
- Galván IP. 2019. Proposal of an organizational structure, pillar in the design of the local e-government, designing local e-government: the pillars of organizational structure. *Emerald Publishing Limited*, Bingley 87-126. <https://doi.org/10.1108/978-1-78973-227-620191005>
- Iswandari BA. 2021. Jaminan atas pemenuhan hak keamanan data pribadi dalam penyelenggaraan e-government guna mewujudkan good governance. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 28(1): 115–138. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art6>
- Nugraha JT. 2018. E-government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media* 2(1): 32–42.
- Rasool T, Warraich NF, Rorissa A. 2020. Citizens' assessment of the information quality of e-government websites in Pakistan. *Global Knowledge, Memory and Communication* 69(3): 189–204. <https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2019-0033>
- Sabani A. 2020. Investigating the influence of transparency on the adoption of e-government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management* 12(2): 236–255. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0046>
- Sabani A, Deng H, Thai V. 2018. A conceptual framework for the adoption of e-government in Indonesia. *Australasian Conference on Information Systems*. Sydney: UTS ePRESS.
- Sabani A, Deng H, Thai V. 2019. Evaluating the performance of e-government in Indonesia: A thematic analysis. *ACM International Conference Proceeding Series*, Part F148155, 435–440. <https://doi.org/10.1145/3326365.3326422>
- Sachan A, Kumar R. 2018. Examining the imthet of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing* 11(3): 321-336. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-11-2017-0048>
- Sergi BS, Berezin A, Gorodnova N, Andronova I. 2019. Smart cities and economic growth in russia. modeling economic growth in contemporary Russia. *Emerald Publishing Limited*, Bingley. 249-272. <https://doi.org/10.1108/978-1-78973-265-820191010>
- Shayganmehr M, Kumar A, Garza J.A, Zavadskas E.K. 2022. A Framework for assessing trust in e-government services under uncertain environment. *Information Technology & People*. <https://doi.org/10.1108/ITP-01-2021-0096>
- Sudarsono E, Antoni D, Akbar M, Darma UB. 2018. Tata Kelola Green E-Government di Kota Palembang. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi (SEMNASITIK) X Palembang-Indonesia*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Compare-Countries>
- Sukmasetya HB, Santoso. 2018. Sensuse, “Current E-Government Public Service on User Experience Perspective in Indonesia”. *International Conference on Information Technology Systems and Innovation (ICITSI)*. 159-164. <https://doi.org/10.1109/ICITSI.2018.8695962>.
- Twizeyimana JD, Andersson A. 2019. The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly* 36(2): 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Utomo GS, Titisari KH, Wijayanti A. 2020. Pengaruh kualitas e-governement terhadap kepuasan

pengguna e-filing: studi kasus wajib pajak di
Surakarta. *Jurnal Akutansi dan Bisnis* 6(1): 13–
21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>

Wulansari A, Inayati I. 2019. Faktor-faktor kematangan
implementasi e-government yang berorientasi

kepada masyarakat. *Jurnal Ilmiah Teknologi
Sistem Informasi* 5(1): 24–36. [https://doi.
org/10.26594/register.v5i1.1288](https://doi.org/10.26594/register.v5i1.1288)