

Pengaruh E-Govqual Terhadap Kepuasan Peserta Pada Layanan Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Rokan Hulu Riau

¹Aditia, Harapan Tua RFS, Lie Othman

¹Universitas Riau, Indonesia; aditia7385@grad.unri.ac.id

Received: September 18, 2023; In Revised: November 15, 2023; Accepted: December 17, 2023

Abstract

This research is motivated by the existence of the Electronic-Government Quality (E-Govqual) concept, which is very much needed to be implemented in public organizations in order to improve the quality of public services through the use of information technology. The aim of this research is to find out and analyze the influence of E-Govqual on participant satisfaction with the Old Age Security Claim (JHT) service at BPJS Employment Rokan Hulu Riau. This research uses quantitative methods, using smart PLS. The population of this study was all participants who submitted JHT claims at BPJS Employment Rokan Hulu Riau, the total sample was 189 respondents. Data collection techniques using questionnaires. There are 24 attributes in this research which are grouped into 4 variables (X) Efficiency, Trust, Reliability and Employee Support and 1 Variable (Y) Participant Satisfaction. The research results show that there is a positive influence of E-Govqual on participant satisfaction with JHT claim services at BPJS Employment Rokan Hulu.

Keywords: Local Government; Public Service; Electronic Government; Community Satisfaction

Pendahuluan

Kemajuan Teknologi dan Informasi yang pesat telah membuat segala sesuatu mengalami proses perubahan yang cepat dalam berbagai segi kehidupan. Perubahan yang terjadi akibat kemajuan teknologi dapat berefek pada individu sendiri ataupun kelompok yang lebih besar yakni masyarakat. Perubahan yang terjadi pada masyarakat akan memengaruhi tatanan kenegaraan. Negara dalam hal ini Pemerintah langsung merespon kemajuan teknologi dengan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai perkembangan zaman. Karena indikator Pelayanan yang baik dapat didukung dari kemajuan teknologi yang digunakan, untuk itulah Pemerintah harus berinovasi mengembangkan teknologi.

Pada saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan daerah berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi. Salah satu implementasi pengembangan e-government adalah penggunaan situs web disetiap institusi pemerintah baik pusat maupun daerah. Pengembangan situs web ini akan meningkatkan kualitas layanan Lembaga/Instansi Publik. Kualitas layanan memegang peranan penting karena dapat memengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan yang diberikan. Layanan yang berbasis teknologi ini dapat diukur kualitasnya dan dievaluasi. Evaluasi kualitas layanan salah satunya dapat diukur dengan metode *Electronic Government Quality (E-Govqual)*. E-Govqual merupakan alat ukur suatu kualitas layanan E-Government berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini juga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga Pemerintahan (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012).

Adapun lokus dari penelitian penulis adalah BPJS Ketenagakerjaan. Pertimbangan pemilihan locus ini adalah dengan melihat bahwasanya BPJS Ketenagakerjaan adalah suatu badan yang khusus menyelenggarakan jaminan sosial, yang memberikan manfaat besar bagi kepentingan publik khususnya seluruh pekerja Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan memiliki 5 program yakni Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). BPJS Ketenagakerjaan penulis amati juga sebagai salah satu institusi pemerintah yang terus berinovasi dalam pengembangan e-governmentnya terlihat dari penggalakan penggunaan aplikasi online klaim. Latar belakang BPJS Ketenagakerjaan mengembangkan Inovasi dan teknologinya adalah ketika instansi tersebut mulai mengarah kepada konsep Go Green dimana didalam segala aktifitasnya meminimalisirkan penggunaan kertas, selain efisiensi biaya dan berefek positif kepada lingkungan, konsep Go Green menjawab tantangan Revolusi Industri 4.0. Sebagai gantinya diciptakan sebuah aplikasi teknologi untuk menyimpan segala data-data yang ada.

Percepatan inovasi semakin terjadi ketika Dunia dilanda wabah COVID-19, yang di Indonesia terkonfirmasi pertama kali sejak maret 2020. Segala aktifitas hampir menjadi mati, pergerakan atau interaksi dibatasi, bahkan Negara sempat melakukan Lock down. Namun sebagai lembaga Publik BPJS Ketenagakerjaan tidak berdiam diri terhadap akibat ini, karena hal ini akan menyangkut kepentingan Pekerja Indonesia, maka diciptakanlah inovasi-inovasi pendukung dari permasalahan yang terjadi. Agar penelitian ini lebih terfokus maka Penulis meneliti satu diantara 5 program dari BPJS Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Hari Tua (JHT) dan Lokasi Penelitian penulis khususnya di BPJS Ketenagakerjaan Rokan Hulu yang berlokasi di Pasir Pengaraian Rokan Hulu.

Adapun dari 5 program yang dikelola BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Hari Tua (JHT) adalah program yang paling banyak dilakukan proses klaim, melihat hal ini penulis mencoba khusus meneliti proses klaim JHT. Beberapa alasan penulis memfokuskan penelitian di pengajuan klaim JHT adalah; Proses Pencairan JHT ini yang paling sering diajukan karena Pencairan klaim JHT Tidak hanya berusia 56 tahun, namun sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2015 dan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2015, disebutkan Jaminan Hari Tua, dapat dicairkan satu bulan setelah dinyatakan berhenti dan sedang tidak bekerja dimanapun. Fenomena yang ada masih banyaknya Tenaga kerja yang berhenti, memiliki keinginan untuk langsung mencairkan dana hari tuanya.

Berikut disajikan data jumlah pengajuan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Rokan Hulu sepanjang semester I Tahun 2022.

Tabel 1

Jumlah Pengajuan Klaim di BPJS Ketenagakerjaan Rokan Hulu Semester I Tahun 2022

Bulan Program	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Total Perklaim
JHT	162	222	265	388	115	248	1.400
JKK	2	0	1	2	1	2	8
JKM	7	21	10	13	8	16	75
JP	8	25	18	13	5	8	77
JKP	0	0	0	0	0	0	0
Total Perbulan	179	268	294	416	129	274	

Sumber: Data BPJS Ketenagakerjaan Rokan Hulu, 2022

MINISTRATE

Berdasarkan Tabel 1 terlihat pengajuan klaim JHT sangat signifikan, setiap bulannya selalu berkisar seratusan pengajuan, sangat kontras dengan pengajuan klaim yang lain yang rata-rata kisaran 25 kebawah tiap bulannya.

Khusus untuk pengajuan Jaminan Hari Tua (JHT) di Rokan Hulu dalam 5 Tahun terakhir dapat dilihat dalam Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2

Jumlah Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Rokan Hulu 5 Tahun Terakhir

Keterangan /Tahun	2018	2019	2020	2021	s/d Juni 2022
Mengundurkan diri	836	825	1,130	1,003	800
Mencapai usia pensiun	-	4	10	41	79
Meninggal dunia pada saat kepesertaan aktif	-	-	13	64	49
PHK	281	600	692	904	425
Meninggal dunia pada saat kepesertaan tidak aktif	2	1	8	10	4
Kepesertaan 10 tahun, pengambilan maksimal 10%	9	2	6	31	43
meninggal dunia dalam hubungan kerja (kecelakaan)	-	-	2	1	-
TOTAL	1,128	1,432	1,861	2,054	1,400

Sumber: Data BPJS Ketenagakerjaan Rokan Hulu

Dari Tabel 2 dapat terlihat Pengajuan klaim JHT di Rokan Hulu dari tahun ketahun mengalami peningkatan, bahkan semester pertama 2022 sudah menginjak angka 1.400 klaim. Hal ini dapat dilihat banyaknya fenomena mengundurkan diri dan PHK pekerja. Peningkatan pengajuan klaim juga diduga akibat dari kemudahan proses klaim berbasis teknologi/ website. Sejak tahun 2020 diperkenalkannya pengajuan klaim melalui aplikasi online dimana hal ini menjawab dari perkembangan e-government dan adanya situasi pandemi yang memaksa perlunya peningkatan klaim melalui aplikasi elektronik tersebut.

BPJS Ketenagakerjaan memfasilitasi pencairan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dengan mengusung inovasi berbasis elektronik, ada 3 cara yang dapat dipilih oleh Tenaga Kerja. Pertama, yaitu tenaga kerja atau peserta untuk saat ini yang memiliki saldo dibawah Rp. 10.000.000 (sepuluh juta Rupiah) dapat mengajukan pencairan klaim JHT melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang bisa di download di Google Playstore. Melalui aplikasi ini, proses pencairan hanya memakan waktu sekitar 15 menit, dana JHT peserta langsung dapat diterima. Kedua, yaitu apabila saldo peserta melebihi 10.000.000, peserta masih dapat mengajukan klaim melalui fasilitas elektronik tanpa harus datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan, peserta cukup mengakses situs website lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id dan verifikasi data akan dilakukan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan melalui video call. Ketiga, yaitu cara terakhir untuk proses klaim JHT, adalah layanan onsite, dimana peserta yang dengan pertimbangan tertentu datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, tidak perlu menyiapkan berkas-berkas photokopian cukup upload berkas asli ke link yang disediakan, peserta sudah bisa mengajukan proses klaim dan dilayani pada hari yang sama.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Rokan Hulu dalam angka. Kabupaten Rokan Hulu adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Riau, Kabupaten ini memiliki 16 Kecamatan. Jumlah penduduk Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2021 adalah 570.952 jiwa. Jumlah penduduk usia kerja (15 tahun ke atas) pada tahun 2021 sebanyak 503.518 jiwa. Berdasarkan lapangan usaha, sektor pertanian terutama perkebunan sawit merupakan sektor

penyerap tenaga kerja terbanyak di Kabupaten Rokan Hulu sebesar 55,13 persen. Maka tidak heran banyak pabrik-pabrik yang beroperasi di Rokan Hulu.

Lokasi Pabrik kepala sawit dan pemukiman pekerja seringnya jauh dari jalan utama, sehingga dari segi akses pekerja-pekerja ini relatif terpencil, walau memiliki komunitas sendiri di lingkungan Pabrik. Salah satu hal penting saat ini adalah teknologi dan informasi, dengan kondisi tempat yang jauh dari jalan utama, masyarakat lingkungan pabrik ini sering kesulitan mendapatkan jaringan internet yang memadai. Sebenarnya beberapa perusahaan terkadang memberikan fasilitas Internet namun terbatas. Pabrik Kelapa sawit selain memiliki karyawan internal yang tugasnya dilingkungan dalam Pabrik atau kantor, mereka juga memiliki karyawan khusus bekerja di kebun, yang istilahnya sering disebut Buruh Harian Lepas (BHL) dengan pembagian berbagai macam tugas, ada yang pemupukan, perawatan, bagian angkut, dodos/panen dan sebagainya. Diketahui disetiap pabrik biasanya mereka memiliki jumlah BHL Ribuan.

Sering kita temui pekerja Buruh Harian Lepas ini tingkat turn overnya tinggi dan rata-rata pendidikan mereka juga tidak terlalu tinggi, selain itu tingkat perekonomiannya juga rendah. Walaupun demikian, para pekerja ini setidaknya dalam satu keluarga masih memiliki handphone tipe android, fenomena yang terlihat oleh penulis kebanyakan pekerja-pekerja ini menggunakan smartphonenya untuk kepentingan-kepentingan standart media sosial. Disini penulis ingin melihat sejauh mana efisiensi penggunaan aplikasi online terutama di Rokan Hulu yang lapangan usaha pekerjanya kebanyakan dari perkebunan. Di Rokan Hulu sasaran penggunaan aplikasi klaim JHT online tidak hanya masyarakat pekerja Perkebunan, pekerja kantoran di Rokan Hulu pun ketika mengajukan klaim JHT akan menggunakan aplikasi online.

Selanjutnya dilihat dari data yang disajikan menyatakan bahwa memang terjadi peningkatan klaim yang cukup signifikan dari tahun-ketahun. Disatu sisi penulis melihat hal ini positif karena hal ini membuktikan bahwa tercapainya penggunaan layanan klaim berbasis online. Namun, Hal ini menjadi penting bagi penulis ketika melihat sebenarnya penggunaan aplikasi online ini segalanya dipercepat akibat adanya pandemi Covid-19. Apakah fitur-fitur yang ditawarkan telah siap pakai mengacu kepada E-Govqual.

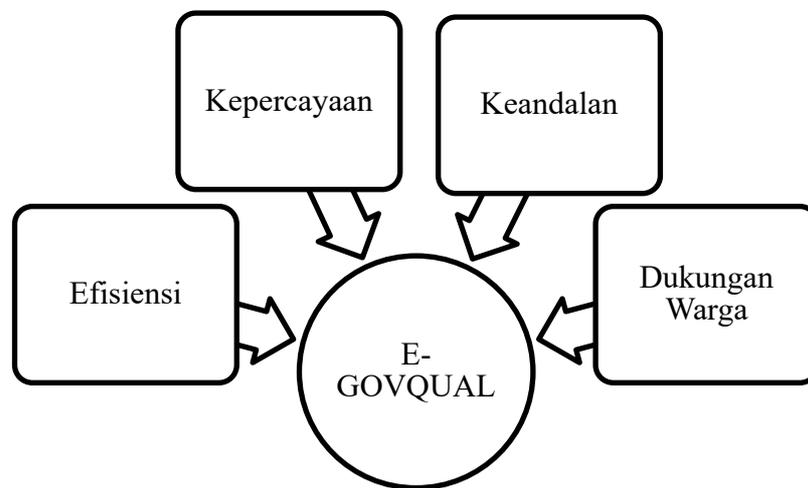
Disisi lain, ketika banyaknya pengajuan klaim oleh peserta ada hal yang perlu diteliti dan dilakukan perubahan terus menerus ke arah yang lebih baik yakni kualitas dari layanan online tersebut, apakah selama ini peserta puas atau sebenarnya masih ada beberapa kendala yang sebenarnya masih bisa diperbaiki, atau bagaimana menciptakan suatu layanan publik yang diharapkan menimbulkan kepuasan peserta yang melampaui harapan. Penelitian ini akan melihat lebih lanjut Kualitas dari Layanan berbasis elektronik yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Apakah ketika layanan tersebut digunakan memberikan kemudahan bagi pekerja-pekerja yang terkhusus berlokasi di Rokan Hulu, atau dapat diketahui nantinya atribut mana dari e-Govqual yang seharusnya mendapat perlakuan khusus untuk dipertahankan atau ditingkatkan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh E-Govqual Terhadap Kepuasan Peserta Pada Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Di Bpjs Ketenagakerjaan Rokan Hulu Riau”. E-Govqual merupakan sebuah metode yang di kembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2011) didalam jurnal yang berjudul, “e-Govqual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality”.

E-Govqual adalah suatu metode yang digunakan dalam melakukan pengukuran atau penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan mengukur layanan *website* yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan pandangan pengguna (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011). Pada konsep awal e-govqual memiliki 6 dimensi dengan 47 atribut di dalamnya (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011). Dari 6 dimensi utama konsep awal tersebut maka (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012), kemudian memvalidasi konsep tersebut dan diturunkan menjadi 4 dimensi dengan 21 atribut yang memiliki bobot tertinggi sebagai skala dimensi e-GovQual final menjadi Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support.

Adapun model E-Govqual (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011) yang final dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.

Gambar 1
Model E-Govqual



Sumber: Papadomichelaki dan Mentzas, 2011

Selanjutnya hubungan tiap variabel(X) terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y). Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk barang atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2016). Tingkat kepuasan amat subjektif dimana ukuran kepuasan satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan social, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Adapun hubungan tiap variable dapat dibentuk dalam hipotesa;

H1 : *Efficiency* (EF) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta?

H2 : *Trust/Kepercayaan* (TRS) memiliki pengaruh terhadap kepuasan Peserta.

H3 : *Reliability/keandalan* (RLB) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta.

H4 : *Citizen Support/ Dukungan Pegawai* (CS) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta.

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah sebuah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk melakukan pengujian terhadap teori-teori dengan meneliti hubungan antar variabel yang saling berkaitan. Variabel tersebut dianalisis secara ketat, dengan melakukan analisis statistik dengan pengukuran atau observasi.

Guna memudahkan analisa dalam penelitian dan mendukung maupun menghilangkan beberapa konsep yang salah pengertian maka penelitian ini perlu adanya Operasional Variabel. Konsep operasional memberikan batasan-batasan pada setiap variabel/ dimensi E-Govqual yang diteliti dan hubungannya dengan Kepuasan peserta. Berikut konsep operasional dalam penelitian ini.

Tabel 3
Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Kode	Atribut	Skala
1	Efisiensi (X1)	Tingkat kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan situs web BPJS Ketenagakerjaan.	EF1	Struktur/tampilan situs web BPJS Ketenagakerjaan jelas dan mudah diikuti	Likert
			EF2	Mesin pencari situs/ URL efektif dan gampang diingat.	Likert
			EF3	Situs web yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan sesuai kebutuhan	Likert
			EF4	Informasi yang ditampilkan detail	Likert
			EF5	Proses kelengkapan berkas mudah.	Likert
2	Kepercayaan (X2)	Kepercayaan pengguna terhadap situs web BPJS Ketenagakerjaan.	TRS1	Keamanan username dan password	Likert
			TRS2	Otentifikasi data pribadi mudah dan valid	Likert
			TRS3	Pengarsipan data pribadi aman	Likert
			TRS4	Tujuan data pribadi jelas dan beralasan	Likert
			TRS5	Kontrol Akses	Likert
3	Keandalan (X3)	Kemampuan layanan berupa aksesibilitas dan keakuratan serta layanan yang benar dan tepat waktu	RLB1	Formulir/Berkas yang dibutuhkan dapat diunduh/upload dengan waktu singkat	Likert
			RLB2	Website klaim JHT mudah diakses kapanpun dibutuhkan	Likert
			RLB3	Keberhasilan layanan ketika pertama kali diakses, (tidak terdapat error saat proses klaim)	Likert
			RLB4	Web bekerja dengan baik waktu loading singkat	Likert
			RLB5	Layanan tepat waktu dari proses alur klaim hingga pencairan.	Likert
4	Dukungan Pegawai (X4)	Kemampuan pemberi layanan dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pengguna.	CS1	Pegawai membantu sepenuh hati terhadap masalah pengguna/peserta	Likert

MINISTRATE

			CS2	Pegawai memberikan respon yang cepat untuk pertanyaan pengguna / peserta	Likert
			CS3	Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pengguna/ peserta	Likert
			CS4	Dalam hal klaim pegawai dapat memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna.	Likert
			CS5	Fasilitas pelacakan transaksi	Likert
5	Kepuasan Peserta (Y)	<i>Quality image</i> (citra mengenai kualitas), Citra merek merupakan pemahaman konsumen mengenai merek secara keseluruhan.(aplikasi online)	KP1	Kepuasan peserta terhadap efisiensi pelayanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan	Likert
			KP2	Kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan	Likert
			KP3	Kepuasan peserta terhadap kualitas produk/sarana yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan	Likert
			KP4	Kepuasan peserta terhadap pelayanan sehingga akan merekomendasikan kepada orang lain	Likert

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2022

Penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert (5:4:3:2:1) Skala likert atau *Likert's Summated Rating* (LSR) LSR adalah skala atau alat ukur terhadap sikap seorang responden. Jawaban pertanyaan dilakukan dalam pilihan yang menggambarkan jawaban responden antara Sangat Tidak Puas hingga Sangat Puas.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan Panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2014). Dalam melakukan analisis data yang bersifat kuantitatif, setiap jawaban diberikan skor, seperti pada Tabel 4.

Tabel 4
Keterangan Skor Dalam Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Puas	1
2	Tidak Puas	2
3	Cukup Puas	3
4	Puas	4
5	Sangat Puas	5

Sumber: Data olahan Penelitian, 2022

Sebelum dilakukan pengujian Instrumen penelitian maka perlu ditentukan terlebih dahulu Populasi dan Sampel. Teknik sampel yang dipakai adalah sampling purposive dimana responden harus mempunyai kriteria tertentu yang akan dijadikan sampel. Responden pada penelitian ini adalah tenaga kerja yang sedang mengajukan proses klaim JHT online di Kantor Cabang Rokan Hulu. Sesuai data yang telah dipaparkan sepanjang tahun 2022 hingga Juni 2022 terdapat total 1.400 peserta yang telah melakukan klaim online.

Berdasarkan rumus. Penelitian ini menggunakan metode Slovin sebagai teknik dalam penarikan sampel dan batas toleransi kesalahan 0,1 atau 10%. Menurut Nasution (2007) rumus slovin dapat digunakan untuk menentukan sampel minimal (n) , jika penelitian bertujuan untuk menduga proporsi populasi. Rumus ini juga memberikan kebebasan untuk menentukan nilai batas kesalahan.

berdasarkan rumus berikut;

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

Keterangan:

n= Ukuran sampel

N= Ukuran Populasi

e= Taraf Signifikansi (10%)

$$n = \frac{1400}{1400.(0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1400}{15} = 93.33$$

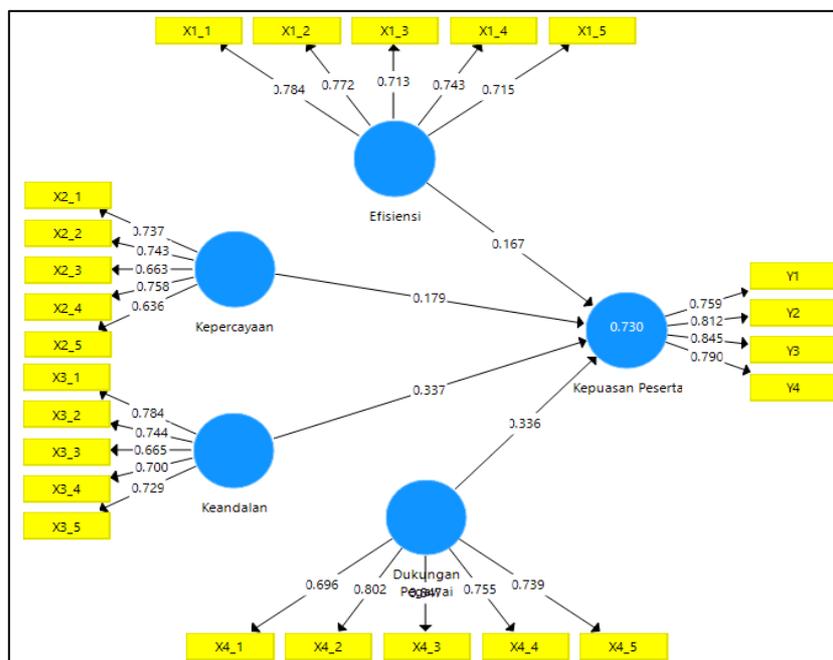
Sehingga jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yang ditunjukkan oleh persamaan slovin minimalnya adalah 93 responden. Statistic inferensial yang digunakan dalam penelitian ini mengaplikasikan metode *Structural Equation Model* berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan smart PLS 2.0 M3. Pemilihan metode PLS berdasarkan pertimbangan bahwa dalam penelitian ini terdapat konstruk yang dibentuk dengan indikator refleksif. Variabel atau konstruk dengan indikator refleksif mengasumsikan bahwa kovarian diantara pengukuran model dijelaskan oleh varian yang merupakan manifestasi domain konstraknya. Arah indikatornya yaitu dari konstruk ke indikator (Latan dan Ghozali,2012). Evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. *Outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi melalui *Convergent Validity* dan *Discriminat Validity* dari indikator pembentuk konstruk laten dan *Compostie Reliability* untuk blok indikatornya (Chin, 1998 dalam Latan dan Ghozali, 2012).

Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) yang menggunakan software smartPLS 3.0 M3. Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisis data dengan SmartPLS untuk menilai outer model yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability*. Berikut adalah gambar PLS Algorithm pada penelitian ini.

Gambar 2

PLS Algorithm Pengaruh E-Govqual terhadap kepuasan Peserta



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang diestimasi dengan *software* PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin, 1998 (dalam Ghazali, 2006) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,50.

Tabel. 5

Outer Loading (Measurement Model)

Indikator	Outer Loading
X1 1	0.784
X1 2	0.772
X1 3	0.713
X1 4	0.743
X1 5	0.715
X2 1	0.737
X2 2	0.743
X2 3	0.663
X2 4	0.758
X2 5	0.636
X3 1	0.784
X3 2	0.744
X3 3	0.665
X3 4	0.700
X3 5	0.729
X4 1	0.696
X4 2	0.802
X4 3	0.847
X4 4	0.755
X4 5	0.739
Y1	0.759
Y2	0.812
Y3	0.845
Y4	0.790

Sumber: Data Olahan Penelitian 2023

Dari tabel 5 diperoleh pengujian outer loading indikator untuk variable e-qovqual memiliki nilai besar dari 0.5. sehingga Ukuran refleksif semua variabel dikatakan memenuhi syarat. *Discriminant validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai *loading* dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar dengan nilai *loading* lain terhadap variabel laten lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut.

Tabel 6
Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Indikator	Dukungan Pegawai	Efisiensi	Keandalan	Kepercayaan	Kepuasan Peserta
X1 1	0.453	0.784	0.428	0.513	0.538
X1 2	0.452	0.772	0.477	0.385	0.552
X1 3	0.386	0.713	0.417	0.465	0.417
X1 4	0.373	0.743	0.428	0.379	0.491
X1 5	0.388	0.715	0.492	0.533	0.457
X2 1	0.431	0.442	0.433	0.737	0.483
X2 2	0.357	0.468	0.457	0.743	0.475
X2 3	0.373	0.465	0.492	0.663	0.482
X2 4	0.452	0.463	0.471	0.758	0.518
X2 5	0.369	0.300	0.380	0.636	0.452
X3 1	0.464	0.460	0.784	0.453	0.603
X3 2	0.403	0.490	0.744	0.479	0.538
X3 3	0.363	0.464	0.665	0.440	0.503
X3 4	0.488	0.429	0.700	0.454	0.548
X3 5	0.426	0.332	0.729	0.468	0.518
X4 1	0.696	0.393	0.363	0.396	0.472
X4 2	0.802	0.450	0.402	0.372	0.555
X4 3	0.847	0.380	0.473	0.457	0.638
X4 4	0.755	0.490	0.475	0.414	0.530
X4 5	0.739	0.425	0.555	0.512	0.589
Y1	0.435	0.683	0.533	0.539	0.759
Y2	0.478	0.491	0.560	0.663	0.812
Y3	0.557	0.497	0.752	0.552	0.845
Y4	0.835	0.476	0.547	0.446	0.790

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa beberapa nilai *loading factor* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten tidak ada yang memiliki nilai *loading factor* yang tidak paling besar dibanding nilai *loading* jika dihubungkan dengan variabel laten lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten telah memiliki *discriminant validity* yang baik dimana beberapa variabel laten tidak memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

Kriteria *validity* dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0,70 dan AVE berada diatas 0,50. Pada tabel 7 akan disajikan nilai *Composite Reliability* dan AVE untuk seluruh variabel.

Tabel 7

Cronbach's Alpha *Composite Reliability* dan *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Dukungan Pegawai	0.827	0.878	0.592
Efisiensi	0.801	0.862	0.556
Keandalan	0.774	0.847	0.526
Kepercayaan	0.751	0.834	0.503
Kepuasan Peserta	0.815	0.878	0.643

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 7 dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Cronbach's Alpha *composite reliability* di atas 0,70 dan AVE diatas 0,50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Dalam menilai model struktural dengan PLS, dimulai dengan melihat nilai *R-Squares* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural.

Tabel 8

R-Squares

Variabel	R Square
Kepuasan Peserta	0.730

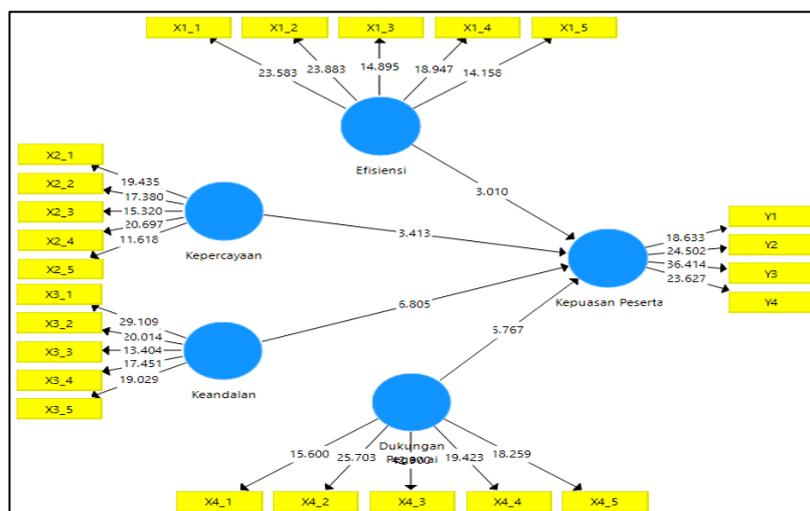
Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Dari tabel 8 menunjukkan nilai *R-Squares* 0.730 > 0.36 berada dalam kategori moderate. Hal ini menunjukkan model dalam penelitian ini cocok dengan data yang didapat. *R-Squares* 0.730 menunjukkan 73% perubahan nilai kepuasan peserta dipengaruhi oleh perubahan nilai Dukungan Pegawai, Efisiensi, Keandalan dan Kepercayaan.

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Parameter signifikansi yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS dapat dilihat pada *output result for inner weight* yang disajikan pada gambar model struktural.

Gambar 3

Analisis output result for Inner Weight



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Tabel 9

Result For Inner Weights

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Efisiensi -> Kepuasan Peserta	0.167	0.170	0.056	3.010	0.003
Kepercayaan -> Kepuasan Peserta	0.179	0.177	0.052	3.413	0.001
Keandalan -> Kepuasan Peserta	0.337	0.338	0.049	6.805	0.000
Dukungan Pegawai -> Kepuasan Peserta	0.336	0.335	0.058	5.767	0.000

Berdasarkan hasil analisis yang dapat dilihat pada tabel 9 diatas seluruh variabel (x) menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan peserta.

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Berdasarkan hasil analisis yang dapat dilihat pada tabel diatas menunjukan nilai koefisien Efisiensi terhadap Kepuasan Peserta sebesar 0.167 dengan nilai t hitung sebesar 3.010. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel 1.96. Hasil ini membuktikan pengaruh signifikan Efisiensi terhadap Kepuasan Peserta, sehingga H1 diterima. Berdasarkan hasil analisis yang dapat dilihat pada tabel diatas menunjukan nilai koefisien Kepercayaan terhadap Kepuasan Peserta sebesar 0.179 dengan nilai t hitung sebesar 3.413. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel 1.96. Hasil ini membuktikan pengaruh signifikan Kepercayaan terhadap Kepuasan Peserta, sehingga H2 diterima. Berdasarkan hasil analisis yang dapat dilihat pada tabel diatas menunjukan nilai koefisien Keandalan terhadap Kepuasan Peserta sebesar 0.337 dengan nilai t hitung sebesar 6.805. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel 1.96. Hasil ini membuktikan pengaruh signifikan Keandalan terhadap Kepuasan Peserta, sehingga H3 diterima. Nilai koefisien Dukungan Pegawai terhadap Kepuasan Peserta sebesar 0.336 dengan nilai t hitung sebesar 5.767. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel 1.96. Hasil ini membuktikan pengaruh signifikan Dukungan Pegawai terhadap Kepuasan Peserta, sehingga H4 diterima.

Referensi

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I., Latan, H. (2012). *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanum, L. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E-govqual*. jurnal Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya Vol. 15. No.1. hlm. 104-111
- Kotler, P., Keller, K.L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Maulani, W. (2020). *Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health di Kota Surabaya)*. Jurnal, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Nasution. (2007). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Papadomichelaki, X., Mentzas, G. (2011). *E-Govqual: A Multiple-item Scale For Assessing E-Government Service Quality*. Government Information Quarterly, 98-109.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. Malhotra, A. (2005) *E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Service Research, 7, 213-233.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sinambela, L.P., Rochadi, S., Ghazli, R., Setiabudi, A., Bima, D., Syaifuddin. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siyoto, S., Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2014). *Populasi dan Sampel. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.