

Analisis Pengaruh Layanan Paspor Online Terhadap Pengguna Dengan E-Govsqual (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru)

Siti Monalisa¹, Novirma Rupmita²

^{1,2} Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau
Jl.HR. Soebrantas No. 155 Panam Pekanbaru, Telp. 0761-8359937 Fax. 0761-859428
E-mail : ¹ siti.monalisa@uin-suska.ac.id , ² Novirma5@gmail.com

ABSTRAK

Kantor Imigrasi Pekanbaru telah menyediakan layanan online tanggal 13 September 2012 untuk layanan paspor. Namun, masyarakat sebagai pengguna layanan ini masih banyak yang belum menggunakan layanan tersebut. Hal ini disebabkan karena sering terjadinya kegagalan dalam pengiriman berkas persyaratan sehingga membuat masyarakat mengalami kesulitan. Selain itu, informasi yang disediakan tidak *Up To Date* sehingga sulit mendapatkan informasi tentang kantor tersebut. Masalah lainnya yaitu masyarakat tidak bisa membuka tautan paspor *online* dan tidak ada *warning* jika ada kesalahan dilakukan oleh pemohon. Berdasarkan masalah tersebut maka perlu dianalisis mengenai sistem e paspor tersebut sehingga hasil analisisnya dapat digunakan dalam mengambil tindakan untuk perbaikan. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode e-govsqual dikarenakan metode ini mampu mengukur penilaian kualitas pelayanan dalam website pemerintahan. Dimensi yang digunakan adalah efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan masyarakat terhadap e-government. Penelitian ini menghasilkan nilai dimensi efisiensi 0,442, kepercayaan 0,269, reliabilitas 0,141, dukungan masyarakat 0,001 berhubungan dan berpengaruh signifikan pada e-government. Dimensi efisiensi dan kepercayaan berpengaruh paling besar, sedangkan dimensi reliabilitas dan dukungan masyarakat berpengaruh paling kecil terhadap e-government quality.

Kata Kunci: E-Govsqual, Paspor Online, Efisiensi, Kepercayaan dan Reliabilitas

ABSTRACT

Pekanbaru Immigration has provided online services on September 13, 2012 for passport services. However, there are still many people who use this service who have not used the service. This is due to the frequent occurrence of failures in sending the requirements file so that the community experiences difficulties. In addition, the information provided is not Up To Date so it is difficult to get information about the office. Another problem is that the public cannot open an online passport link and there is no warning if an error is made by the applicant. Based on the problem, it is necessary to analyze the e-passport system so that the results of the analysis can be used to take action for improvement. The analytical method used in this study is e-govsqual method because this method is able to measure the assessment of service quality in government websites. The dimensions used are efficiency, trust, reliability, and community support for e-government. This study resulted in the value of efficiency dimensions 0.442, confidence 0.269, reliability 0.141, community support 0.001 and have a significant effect on e-government. The dimensions of efficiency and trust have the most influence, while the dimensions of reliability and support of the community have the least influence on e-government quality.

Keywords: E-Govsqual, Online Paspor, Efficiency, Trust and Reliability

Corresponding Author:

Siti Monalisa

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Email: siti.monalisa@uin-suska.ac.id

Pendahuluan

Penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya. Pemberian informasi tentang keimigrasian dapat melalui *website* imigrasi itu sendiri, dan pemberian pelayanan mengenai keimigrasian dapat melalui sistem informasi yang dinamakan dengan *e-paspor*. Sistem informasi *e-paspor* berfungsi untuk memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat melalui internet.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru selaku Kementerian Hukum dan HAM yang bergerak dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor mulai memberikan pelayanan *online* dalam pembuatan paspor yang dimulai pada tanggal 13 September 2012 sampai Desember 2014 sebanyak 1500 pemohon. Dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai Imigrasi dan pemohon paspor yang datang langsung pada kantor imigrasi Kelas I Pekanbaru, meskipun Paspor *Online* sudah lama diluncurkan Direktorat Jendral Ditjen Imigrasi, namun masih sedikitnya masyarakat yang menggunakan layanan paspor *online* tersebut dengan alasan merasa kesulitan dalam pengiriman semua persyaratan yang sering gagal, dan informasi yang tidak *Up to date*, sehingga masyarakat sulit mengetahui perkembangan yang ada untuk mendapatkan informasi tentang kantor Imigrasi tersebut, dan ada beberapa pengguna tidak bisa membuka tautan paspor *online* di *website* sama sekali, mengakibatkan tidak terciptanya keuntungan dari *elektronik government* itu sendiri yaitu peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik. Selain itu, sistem *e-paspor* tidak terdapat *system warning* jika melakukan kesalahan yang dilakukan oleh pemohon paspor, akibatnya ada beberapa pemohon paspor online merasa dirugikan hanya karena salah klik atau salah mengambil pilihan sehingga masyarakat harus melakukan pembayaran ulang.

Pembuatan paspor terdapat dua cara, yaitu manual dan online. Secara manual yaitu masyarakat langsung mendatangi dan membuat permohonan paspor melalui pegawai pada Kantor Imigrasi tersebut. Secara online yaitu masyarakat sebagai pemohon paspor tidak perlu datang ke kantor Imigrasi namun cukup mendaftar melalui proses online di *website* www.pekanbaru.imigrasi.go.id yang dapat diakses selama 24 jam. Dengan adanya pembuatan paspor online ini, masyarakat diharapkan tidak lagi menggunakan biro jasa pembuatan paspor dan bebas antri.

Dalam mengukur kualitas dari sistem *e-paspor* maka penelitian ini menggunakan dimensi

E-Govsqual. Egovsqual adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas e-Government (Fuad, A dan Mudjahidin, 2013). Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah khususnya kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam mengetahui kualitas pelayanan *website e-Government* yang sudah diimplementasikan. karena dalam atribut ini di tiap dimensi penilaiannya sudah mencakup semua faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Setelah diketahui sejauh mana sebuah situs web e-government digunakan sehingga dapat memfasilitasi dalam memberikan layanan yang kompoten.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengolahan statistic inferensial dengan metode analisis regresi linear berganda.

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2015). Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015).

E-Government Quality

E-Govsqual adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas e-Government (Fuad, A dan Mudjahidin, 2013). E-Govsqual mempunyai enam dimensi, diantaranya :

1. Ease of Use (kemudahan penggunaan) Seberapa mudah e-Government ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi.
2. Trust (kepercayaan) Kepercayaan masyarakat terhadap e-Government mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online.
3. Functionality of the Interaction Environment (fungsional dari interaksi lingkungan) Peran integral pada e-Government dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, yang memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan, media utama untuk mengirimkan informasi secara online.
4. Reability (keandalan) Sebagai kepercayaan masyarakat terhadap e-Government mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat

- waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasinya sangat menjanjikan.
5. Content and Appearance of Information (isi dan tampilan informasi) Kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman web.
 6. Citizen Support (pendukung) Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi atau bertransaksi.

Atribut kualitas e-Government yang dimasukkan ke dalam enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan e-Government dapat dilihat pada lihat Gambar 1).

Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini mengenai analisis pengaruh layanan yaitu: efisiensi, *trus* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), dukungan masyarakat terhadap *e-government quality* adalah sebagai berikut:

H1 : Efisiensi berpengaruh positif terhadap persepsi

kualitas layanan e-government.

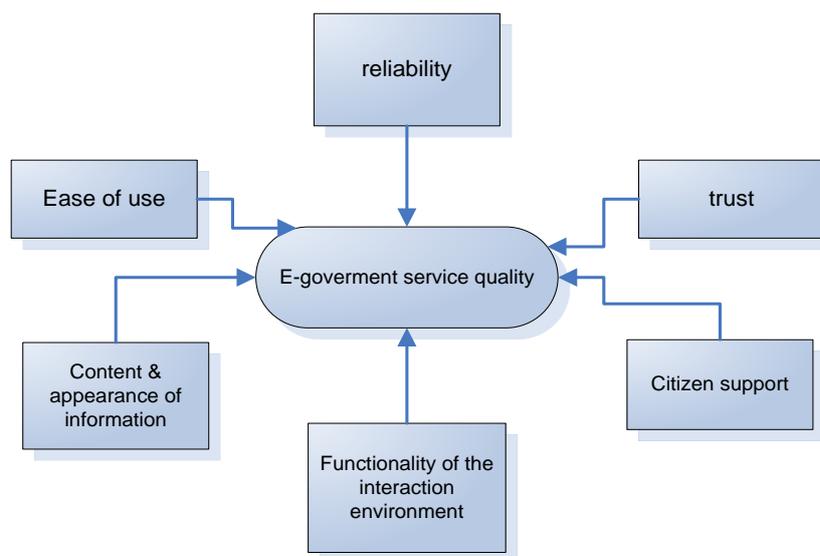
H2 : Kepercayaan (*Trus*) kepercayaan berpengaruh positif terhadap persepsi e-government.

H3 : Reliabilitas (Keandalan), keandalan berpengaruh positif terhadap persepsi e-government.

H4 : Dukungan Masyarakat berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas layanan e-government.

H5 : Efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dukungan masyarakat berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas layanan e-government.

Subjek penelitian ini berjumlah 94 responden, item pertanyaan terdiri dari Variabel X₁ yaitu Efisiensi sebanyak 7 pernyataan. Variabel X₂ yaitu Kepercayaan sebanyak 6 pernyataan. Variabel X₃ Reliabilitas 4 pernyataan. Variabel X₄ Dukungan Masyarakat 4 pernyataan. Dan Variabel Y yaitu *E-Government Quality* sebanyak 3 pernyataan .



Gambar 1. Model kerangka pemikiran penelitian (sumber : papadomichelaki & mentzas, 2011)

Hasil dan Pembahasan

Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini berupa data primer yakni berupa observasi dan angket. Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data interval yang berasal dari skala likert pada angket.

Pengolahan Data

Kuisisioner yang telah diisi dan dikembalikan maka langkah selanjutnya adalah melakukan

pengolahan terhadap data dengan tahapan sebagai berikut:

Uji validitas

Data dikatakan valid apabila data tersebut sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya dan data tersebut bersifat tetap, ajeg atau dapat dipercaya (Widoyoko, S Eko Putro, 2012). Oleh karena itu penelitian ini akan melakukan uji validitas untuk melihat validitas suatu data.

Jika nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30, artinya alat ukur yang digunakan untuk

mengukur variabel adalah valid dan jawaban dari kuesioner responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini. Nilai korelasi pada penelitian ini berada diantara 0,584-0,830 artinya bahwa data pada penelitian ini adalah valid.

Uji Reabilitas Data

Data yang reliabel adalah data yang dapat dipercaya (Widoyoko, S Eko Putro, 2012).. Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach's Alpha* di atas 0,60.

Tabel 1. Uji Reliabilitas Data

No.	Variabel	Nilai	Keterangan
1	X1	0,794	Reliabel
2	X2	0,773	Reliabel
3	X3	0,716	Reliabel
4	X4	0,792	Reliabel
5	X5	0,819	Reliabel

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui nilai reliabilitas seluruh variabel > 0,60, artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau dapat dipercaya.

Analisis Data

Pada penelitian ini tahapan analisis data terdiri dari uji asumsi klasik dan uji regresi liner berganda.

Uji Asumsi Klasik

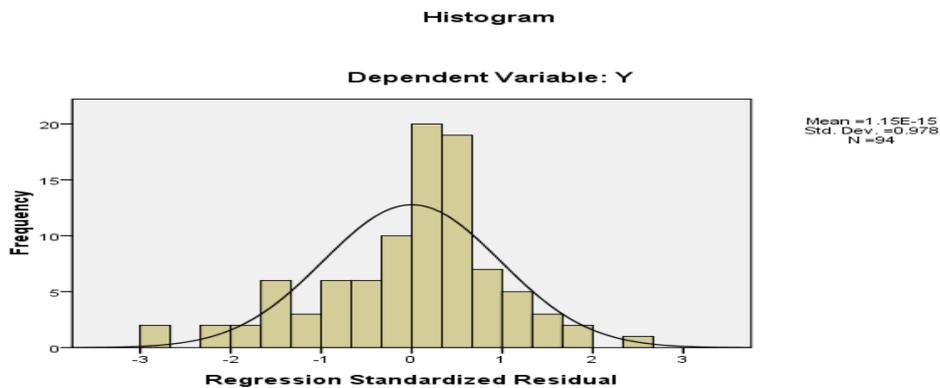
Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas Data

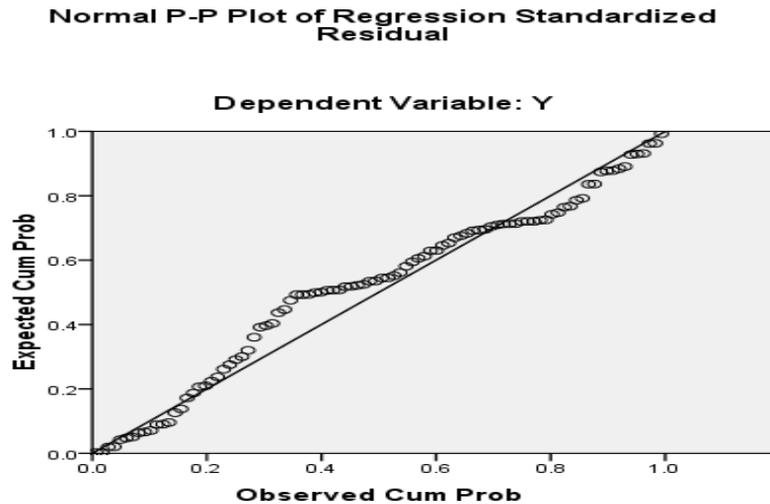
Uji normalitas data dilakukan untuk melihat normal tidaknya data sampel. Kenormalan distribusi data menjadi keharusan yang harus terpenuhi dalam melakukan statistik parametrik dengan metode analisis regresi linear. Terdapat banyak metode yang digunakan dalam menguji normalitas data baik cara grafik atau dengan rumus. Penelitian ini menggunakan cara grafik yaitu dengan uji histogram dan P-P Plot.

Berdasarkan Gambar 2 terlihat distribusi data yang membentuk loceng dengan kedua sisi yang tidak hingga, berdasarkan uji normalitas variabel dependent dan variabel independent memiliki distribusi normal meskipun terdapat sedikit kemiringan yang terjadi.

Dengan uji P Plot , data berdistribusi normal jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Selanjutnya pada Gambar 3 terlihat bahwa variabel dependent dan variabel independent mempunyai distribusi normal, karena data- data yang menyebar berada disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal tersebut.



Gambar 2. Uji normalitas (histogram)



Gambar 3. Uji normalitas (p-p plot)

Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent) (Monalisa, 2016). Dasar pengambilan keputusannya:

- a. Jika nilai tolerance lebih besar 0,10 maka tidak terjadi mutikolinearitas dan jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10 maka terjadi mutikolinearitas.
- b. Jika nilai VIF lebih kecil 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00 maka terjadi multikolinearitas.

Berdasarkan output yang dihasilkan pada Tabel 2 diketahui bahwa nilai tolerance semua variabel independen lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF untuk semua variabel independent lebih kecil dari 10.00. berdasarkan nilai diatas dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 2. Uji multikolinearitas.

Model	Tolerance	VIF
X1	0.455	2.200
X2	0.462	2.163
X3	0.994	1.007
X4	0.964	1.037

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya) (Monalisa, 2016).

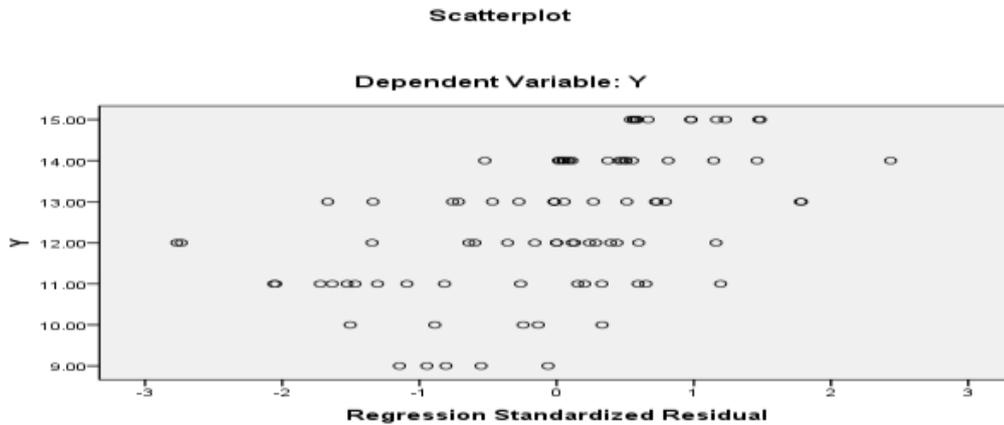
Pada Tabel 3 diatas output model summary terdapat nilai Durbin-Watson sebesar 1,966. Berdasarkan pengujian diatas tidak terdapat gejala outokorelasi karena nilai Durbin-Watson berada diantara -2 dan 2.

Tabel 3. Uji autokorelasi

Mode l	R	R Squar e	Adejuste R Square	Std. Error of the Estimat e	Durbin -Wtson
1	.852 a	.726	.714	.90812	1.966

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4, tidak terdapat heteroskedastisitas karena data bergerak atau menyebar secara acak, ini berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas

Uji Regresi Linear Berganda

Untuk menggambarkan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis regresi linier berganda. Pada uji regresi linier berganda ini maka akan dibahas mengenai model persamaan regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji F hitung.

Model Persamaan Regresi Linear Berganda.

Pada Tabel 4 persamaan model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (berdasarkan Tabel 4) :

$$Y = 0,442 + 0,269 + 0,141 + 0,022 + 0,001 + e$$

Artinya bahwa persamaan regresi diatas adalah :

- Jika variabel efisiensi, kepercayaan, reliabilitas dan dukungan masyarakat bernilai 0 maka E-Government Quality sebesar 0,442
- Setiap terjadi penambahan 1 satuan variabel efisiensi akan meningkatkan E-Government Quality sebesar 0,269 satuan.
- Setiap terjadi penambahan 1 satuan variabel kepercayaan akan meningkatkan E-Government Quality sebesar 0,141 satuan.
- Setiap terjadi penambahan 1 satuan variabel reliabilitas akan meningkatkan E-Government Quality sebesar 0,022 satuan.
- Setiap terjadi penambahan 1 satuan variabel dukungan masyarakat akan meningkatkan E-Government Quality sebesar 0,001 satuan.

Tabel 4. Hasil analisis regresi

Model	Unstandardized coefficients	Standardized coefficient t	t	Sig.
-------	-----------------------------	----------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
Constant	.442	1.500		.294	.769
X1	.269	.034	.648	7.875	.000
X2	.141	.045	.253	3.107	.003
X3	.022	.064	.019	.339	.735
X4	.001	.047	.001	.025	.980

Koefisien Determinasi

Berdasarkan nilai R square pada Tabel 5 diatas berarti variasi variabel E-Government Quality dapat dijelaskan oleh variabel efisiensi, kepercayaan, reabilitas dan dukungan masyarakat sebesar 72,6% dan sisa nya sebesar 27,4% dijelaskan oleh variabel lain.

Tabel 5. Koefisien determinasi model summary

Model	R	R Squared	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 ^a	.726	.714	.90812

Uji F hitung

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F table pada derajat kesalahan 5% dalam arti ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai F hitung > F table, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel terikat (Hartono, 2004).

Hasil pengolahan data diatas diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 59,057 lebih besar dari pada F tabel sebesar 3,947 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 maka hipotesis diterima. Ini berarti variabel efisiensi, kepercayaan, reabilitas dan dukungan

masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama terhadap variabel E-Government Quality.

Pembahasan

Pengaruh Variabel Efisiensi terhadap E-Government quality

Hipotesis 1 : Efisiensi berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas layanan e-government. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi berdasarkan hasil regresi pada tabel 4.12 sebelumnya diperoleh nilai t-hitung variabel efisiensi (7,875) > nilai t tabel (1,987). Maka H_a diterima, dan H_0 ditolak. Berarti variabel efisiensi berpengaruh signifikan terhadap e-government

Pengaruh variabel Kepercayaan terhadap E-Government

Hipotesis 2 : variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-government. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap e-government. Berdasarkan hasil regresi pada tabel 4.12 sebelumnya diperoleh nilai t hitung variabel kepercayaan (3,107) > nilai t tabel (1,987). Maka H_a diterima, dan H_0 ditolak. Berarti variabel kepercayaan berpengaruh positif atau signifikan terhadap e-government.

Pengaruh Variabel Reliabilitas terhadap E-government Quality

Hipotesis 3 : Variabel reliabilitas berpengaruh positif terhadap e-government. Untuk mengetahui pengaruh reliabilitas terhadap e-government. Berdasarkan hasil regresi pada tabel 4.13 sebelumnya diperoleh t hitung variabel reliabilitas (0,339) < nilai t tabel (1, 987). Maka H_a ditolak, dan H_0 diterima, berarti variabel reliabilitas tidak berpengaruh terhadap e-government.

Pengaruh Dukungan Masyarakat terhadap E-Government Quality

Hipotesis 4 : Variabel dukungan masyarakat positif terhadap e-government. Untuk mengetahui pengaruh dukungan masyarakat terhadap e-government. Berdasarkan hasil regresi pada tabel 4.10 sebelumnya diperoleh t hitung variabel dukungan masyarakat (0,025) < nilai t tabel (1,987). Maka H_a ditolak, dan H_0 diterima, berarti dukungan masyarakat tidak berpengaruh terhadap e-government

Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan, Reliabilitas, Dukungan Masyarakat terhadap E-Government Quality

Hipotesis 5 : Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan, Reliabilitas, Dukungan Masyarakat berpengaruh signifikan terhadap E-Government Quality. Dengan melihat F hitung > F tabel (59,057 > 3,947) maka H_a diterima, dan H_0 ditolak. Sedangkan pada kolom signifikan lebih kecil dari tingkat kesalahan (0,000 < 0,05) maka H_0 ditolak.

Artinya bahwa berdasarkan variabel Efisiensi, Kepercayaan, Reliabiliti, Dukungan Masyarakat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *E-Government Quality*. Kesimpulannya yaitu pernyataan pengguna layanan paspor online berdasarkan atribut-atribut dari empat dimensi e-government tersebut sangat mempengaruhi layanan paspor *online* pada kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

Kesimpulan

Penelitian ini diuji dengan analisis korelasi dan regresi dibantu dengan aplikasi SPSS. Terdapat hasil bahwa variabel efisiensi 0,442, kepercayaan 0,269, reliabilitas 0,141, dukungan masyarakat 0,001 berhubungan dan berpengaruh signifikan pada e-government, efisiensi, kepercayaan berpengaruh paling besar, sedangkan reliabiliti dan dukungan masyarakat berpengaruh paling kecil terhadap e-government quality.

Daftar Pustaka

- Fuad, Achmad dan Mudjahidin. 2013. *Penilaian Kualitas Layanan E-Government dengan Menggunakan Dimensi E-Govsqual*. V. 1. Jurnal Teknik POMITS Vol. 1, No. 1, (2013) 1-6
- Hartono. 2004. *Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Monalisa, Siti. 2016. *Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Penerapan Metode Webqual*. Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, Vol. 13, No.2, Juni 2016, pp.181 – 189
- Papadomichelaki, dkk. “*e-Govqual A multiple-item scale for assessing egovernment service quality*”. Government Information. 2011.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta : Bandung
- Widoyoko, S Eko Putro, 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Pustaka pelajar : Yogyakarta.
- www.pekanbaru.imigrasi.go.id