

# KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN PROSES PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PEMANFAATAN *E-GOVERNMENT*

Wiralestari<sup>1)</sup>, Fredy O<sup>2)</sup>

<sup>1&2)</sup>Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

## ABSTRACT

*The Information technology plays a role in providing information that is useful to decision makers. The availability of information technology is expected to help and facilitate in improving services, especially in the field of government.*

*This research was conducted to find out the benefits of human resource capacity and public service process towards the utilization of e-government in ecotourism area and creative industry in Tangkit Baru district of Muaro Jambi. This study aims to obtain empirical evidence on the effect of human resource capacity and public service process on the utilization of e-government in the ecotourism and creative industries in the Tangkit Baru district of kabupaten Muaro Jambi.*

*The results of this study indicate that human resources who have a good education, often follow the training and have experience working in the field provide an understanding of the use of technology. Further information disclosure services, clarity of service flow, service availability and service convenience can improve technology utilization.*

**Keyword:** *Human resources, public service, e-government.*

## ABSTRAK

Teknologi informasi berperan dalam menyediakan informasi yang bermanfaat bagi para pengambil keputusan di dalam. Tersedianya teknologi informasi diharapkan dapat membantu dan mempermudah dalam meningkatkan pelayanan khususnya di bidang pemerintahan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui manfaat kapasitas sumber daya manusia dan proses pelayanan public terhadap pemanfaatan *e-government* pada kawasan ekowisata dan industri kreatif di desa tangkit baru kabupaten Muaro Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh manfaat kapasitas sumber daya manusia dan proses pelayanan public terhadap pemanfaatan *e-government* pada kawasan ekowisata dan industri kreatif di desa tangka baru kabupaten Muaro Jambi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang memiliki pendidikan yang baik, sering mengikuti pelatihan serta memiliki pengalaman bekerja di bidangnya memberikan pemahaman akan penggunaan teknologi. Selanjutnya keterbukaan informasi pelayanan, kejelasan alur layanan, kesediaan layanan dan kemudahan layanan dapat meningkatkan pemanfaatan teknologi.

**Kata Kunci:** Sumber daya manusia, pelayanan public, *e-government*.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi komunikasi dan informasi saat ini telah begitu pesat. Seiring dengan perkembangan IPTEK, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Kehadiran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah cara interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan hal ini telah membawa pada pengembangan fenomena baru yang disebut dengan *e-government*. Saat ini dunia sedang menuju era masyarakat informasi dimana kebutuhan dan tuntutan akan informasi menjadi sangat tinggi untuk diakses, dikelola dan didayagunakan dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Hal ini yang mendorong pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan transparansi bagi masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Darmawan Napitupulu, 2015).

Searah dengan perkembangan tersebut, Pemerintah Indonesia sendiri telah mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang menginstruksikan kepada seluruh pejabat terkait, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mengembangkan *e-government* secara nasional. Penerapan *e-government* dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik.

World Bank (2009) dalam AlShehry dan Drew (2010) mendefinisikan *e-government* sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi oleh lembaga pemerintah seperti WAN, internet, *mobile computing* yang memiliki kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan masyarakat, bisnis dan lembaga pemerintah yang lainnya). Pemerintah menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang modern seperti internet, *mobile communication*, *wireless devices* dan kombinasi teknologi yang lain digunakan untuk mengimplementasikan solusi *e-government*.

Perkembangan *e-government* di Indonesia dapat dikatakan masih jauh dari yang diharapkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi (2004) ditemukan bahwa pada tahun 2004 dari 224 situs *web* pemerintah terdapat 10% *web* tidak dapat dibuka (Depkominfo, 2004). Senada dengan hasil survei nasional oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi berupa Pemingkatan *e-government* di Indonesia

(PeGI) tahun 2012, hanya ada 6 pemerintah daerah dari total 497 kabupaten/kota (berdasarkan data Ditjen Otda Kemdagri, 2012) yang dianggap berhasil mengimplementasikan *e-government* sedangkan di tingkat propinsi, implementasi *e-government* masih mendapatkan nilai kurang (Depdagri, 2009). Berdasarkan hasil survei internasional Waseda *e-government ranking* 2012, ternyata Indonesia jauh tertinggal dan berada pada peringkat 33 dari 55 negara pengadopsi *e-government*.

Pada tahun 2013, Indonesia turun ke peringkat 40 dari 55 negara yang disurvei. Senada dengan hal tersebut, hasil pemeringkatan *e-government* oleh *United Nations* 2012 menunjukkan Indonesia berada pada peringkat 7 dari total 11 negara ASEAN, jauh di bawah Malaysia dan Vietnam. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2016, peringkat Indonesia turun 10 peringkat dibandingkan pada tahun 2014. Indonesia menduduki peringkat ke 106. Kondisi ini masih jauh berada di bawah negara-negara di Asia Tenggara seperti Malaysia (peringkat ke-60), Filipina (peringkat ke-71), dan Brunei Darussalam (peringkat ke-83). Sementara itu, nilai *Online Service Index* (OSI) dan *Telecommunication Infrastructure Index* (TII) Indonesia juga masih berada di bawah rata-rata di regional Asia Tenggara. Indonesia berada pada angka 0,3623 OSI dan 0,3016 TII, sedangkan rata OSI di kawasan Asia Tenggara adalah 0,4598 dan 0,306 pada angka TII (Dekominfo, 2016).

Berangkat dari kondisi yang dikemukakan, dapat dikatakan bahwa penerapan *e-government* di Indonesia belumlah optimal dan mengindikasikan hanya sekedar pemenuhan terhadap kebijakan tersebut tanpa disertai dengan kualitas. Namun tidak dapat dipungkiri, ada beberapa daerah yang memiliki inisiatif dan berhasil menerapkan *e-government* (Darmawan Napitulu, 2015). Hal senada juga diutarakan oleh Hammam Riza (2014) mengatakan bahwa tidak adanya sistem *E-government* yang merata di setiap daerah, alhasil kesenjangan mungkin cukup besar. Hal ini dikarenakan tidak meratanya jaringan internet di seluruh wilayah Indonesia.

Dalam praktik perkembangan *e-government* dalam organisasi pemerintahan daerah Indonesia, tahapan perkembangan yang terjadi memang masih berbeda-beda. Ada daerah yang masih sangat ketinggalan dalam hal penggunaan teknologi informasi, bahkan ada yang hingga sekarang belum memiliki situs web. Faktor lainnya adalah belum meratanya ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang berpengaruh terhadap pemanfaatan TIK terutama di tingkat desa (Didit Praditya, 2014). Berdasarkan hasil pemeringkatan *e-government* yang dilakukan pada 2011, tidak satupun dari 11 Kabupaten/Kota Se-Jambi mendapat nilai baik, atau warna hijau (rata-rata diatas 2,5) dimana Kabupaten Muaro Jambi memperoleh skor sebesar 1,5 (peringkat 8 dari 11 Kabupaten/Kota Se-Jambi (Mangatas Hasibuan, 2012).

Desa Tangkit Baru merupakan desa dimana merupakan salah satu daerah kawasan industry kreatif dan ekowisata yang terletak di Kabupaten Muaro Jambi. Industri yang terkenal adalah industry pengolahan nanas yang merupakan salah satu ikon makanan khas oleh-oleh Jambi. Untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dan proses pelayanan public yang dapat meningkatkan potensi yang ada di daerah tersebut. Berawal dari pemikiran diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kapasitas Sumber Daya Manusia dan Proses Pelayanan Publik terhadap Pemanfaatan *E-Government* pada Kawasan Ekowisata dan Industri Kreatif di Desa Tangkit Baru Kabupaten Muaro Jambi”

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kapasitas sumber daya manusia terhadap pemanfaatan *e-government*?
2. Bagaimana pengaruh proses pelayanan Publik terhadap pemanfaatan *e-government*?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kapasitas sumber daya manusia terhadap pemanfaatan *e-government*.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh proses pelayan publik terhadap pemanfaatan *e-government*.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

### 2.1. Tinjauan Pustaka

#### 2.1.1. *E-government*

*E-government* didefinisikan sebagai seluruh tindakan dalam sektor publik (baik pusat maupun daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif (Prasojo, *et al*, 2007). *E-government* telah menjadi bagian penting dalam usaha untuk membangun tata pemerintahan yang baik (*good governance*) di Indonesia. Penerapan *e-government* disebabkan oleh 3 (tiga) faktor (Prasojo, *et al*, 2007), yaitu:

- a. Komunikasi elektronik antara sektor publik dan masyarakat menawarkan bagi keduanya bentuk baru untuk partisipasi dan interaksi.
- b. Ruang *cyber* dalam pelayanan publik memudahkan penghapusan struktur birokrasi dan proses klasik dari pelayanan yang berbelit-belit.

- c. *E-government* dapat menawarkan juga informasi di tingkat lokal.

Dasar hukum *e-government* di Indonesia di tingkat nasional adalah Intruksi Presiden (Inpres) No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Poin penting Inpres tersebut yaitu menginstruksikan kepada:

1. Menteri
2. Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen
3. Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara
4. Panglima Tentara Nasional Indonesia
5. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia
6. Jaksa Agung Republik Indonesia
7. Gubernur
8. Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.

Di samping itu, Inpres tersebut juga meminta seluruh pihak seperti disebutkan di atas untuk merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing dengan berkoordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi. Regulasi lainnya di tingkat nasional selain Inpres adalah Peraturan Presiden tentang Pelaksanaan *e-government* di Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah. Hanya saja, Peraturan Presiden tersebut masih berstatus sebagai draft dan belum disetujui oleh Presiden.

#### 2.1.2. Sumber Daya Manusia

Kapasitas sumber daya manusia adalah kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi (kelembagaan) untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kemampuan seseorang atau individu dalam suatu organisasi atau kelembagaan dapat dilihat dari pencapaian tujuan dan efektifitas serta efisiensi kinerja sehingga menghasilkan suatu keluaran (*outputs*) dan hasil (*outcomes*).

Sumber daya manusia merupakan pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen organisasi yang sangat penting, oleh karena itu harus dipastikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dilakukan sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi secara optimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi (Yosefrinaldi, 2013).

Menurut Griffin (2004), sumber daya manusia dapat diukur melalui rata-rata pendidikan, pelatihan dan tingkat pengalaman. Pendidikan merupakan suatu kegiatan yang universal dalam kehidupan manusia. Pelatihan adalah proses sistematis mengubah tingkah

laku seseorang untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan yang baik, harus berkaitan dengan keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaannya. Pengalaman dilihat dari lamanya seseorang bekerja. Dengan pengalaman, seseorang akan terbiasa melakukan suatu pekerjaan dan mempunyai wawasan yang luas serta mudah beradaptasi dengan lingkungan. Kompetensi merupakan suatu karakteristik dari seseorang yang memiliki keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan kemampuan (*ability*) untuk melaksanakan suatu pekerjaan (Hevesi, 2005 dalam Indriasari dan Nahartyo, 2008).

### 2.1.3. Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan.

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mengemukakan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
- b. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- c. Kejelasan
  1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- d. Kepastian Waktu.
- e. Pelaksanaan pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- f. Akurasi
- g. Produk pelayanan Publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- h. Keamanan
- i. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- j. Tanggung jawab
- k. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- l. Kelengkapan Sarana dan prasarana
- m. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- n. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- o. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- p. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- q. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### 2.2. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Menurut Griffin (2004), sumber daya manusia dapat diukur melalui rata-rata pendidikan, pelatihan dan tingkat pengalaman. Syväjärvi *et al* (2005) menemukan bahwa dengan adanya sumber daya manusia mempengaruhi teknologi informasi. Sumber daya tersebut memiliki pemahaman yang memadai mengenai teknologi informasi sehingga dapat memanfaatkan teknologi dengan baik. Hasil penelitian Ojo *et al* (2007) menemukan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor paling penting dalam keseluruhan strategi *e-government* pada pemerintahan. Alsheri dan Drew (2010) mengemukakan bahwa diperlukan kualifikasi dan pelatihan sumber daya manusia dalam meningkatkan *e-government*.

H: Kapasitas sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan *e-government*

Erick S. Holle (2011) menemukan bahwa adanya kontak langsung dalam pemberian pelayanan memberi peluang yang besar terjadinya praktek maladministrasi. Oleh karenanya, maka diperlukan sebuah upaya untuk meminimalisir atau bahkan menghilangkan praktek maladministrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bingkai *electronic government* dalam pemberian pelayanan, sehingga kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan tidak lagi terjadi. Chatfield (2009) mengemukakan dengan adanya peningkatan layanan

public yang pada masyarakat di Jepang mempengaruhi *e-government* di Jepang dalam hal *e-tax*.

H2: Proses pelayanan public memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan *e-government*

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari kuesioner, maka keabsahan suatu penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang digunakan tidak valid dan konsisten maka hasil penelitian yang diperoleh tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Maka diperlukan uji validitas (uji kesahihan) dan uji reliabilitas (uji konsistensi), yang bertujuan untuk menguji kualitas dari instrument penelitian yang digunakan (Sekaran dan Bougie, 2010:157). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan (Nunnally, 1978:230). Penelitian ini menggunakan populasi sasaran, yaitu mengambil seluruh perangkat/aparatur desa di desa tangkit baru.

Uji validitas (*test of validity*) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Imam Ghazali, 2011:52). Dalam mengukur validitas dapat dilakukan dengan tiga (3) cara, yaitu:

1. Melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Pengujian validitas ini menggunakan uji signifikansi dengan membandingkan  $t$  hitung dengan  $t$  table.
2. Uji validitas dapat juga dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.
3. Uji dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).

Pada penelitian ini, kuesioner pada variabel kapasitas sumber daya manusia yaitu indikator tanggung jawab tidak valid. Untuk itu indikator tanggung jawab dikeluarkan dari variabel kapasitas sumber daya manusia. Semua pertanyaan kuesioner dari penelitian memenuhi syarat reliabel yaitu mempunyai nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Pada bagian ini akan diuji pengaruh kapasitas sumber daya manusia dan pelayanan public terhadap pemanfaatan *e-government*. Sebelum melangkah ke pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi mendasari analisis regresi, diantaranya uji normalitas data, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas.

#### 3.1. Uji Asumsi Klasik

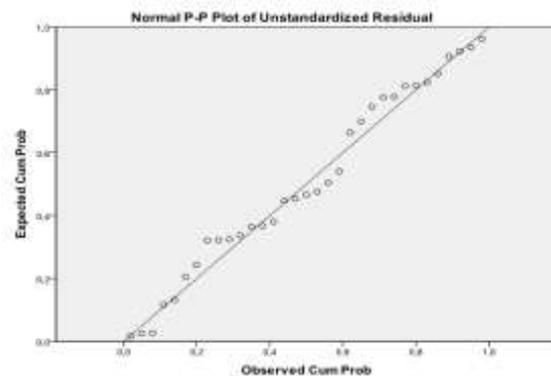
Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas persamaan regresi berdasarkan asumsi klasik. Secara teoritis, model yang digunakan akan menghasilkan nilai parameter penduga yang sah bila memenuhi asumsi normalitas, tidak terjadi multikolinearitas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 3.2. Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah hubungan antara variabel terikat dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun alat pengujian yang digunakan oleh penulis yaitu dengan menggunakan tes Kolmogorov Smirnov. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai sebesar 0,829 dan lebih besar dari 0,05. Karena nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 1**  
**Normal P-Plot of Regression Standardized Residual**

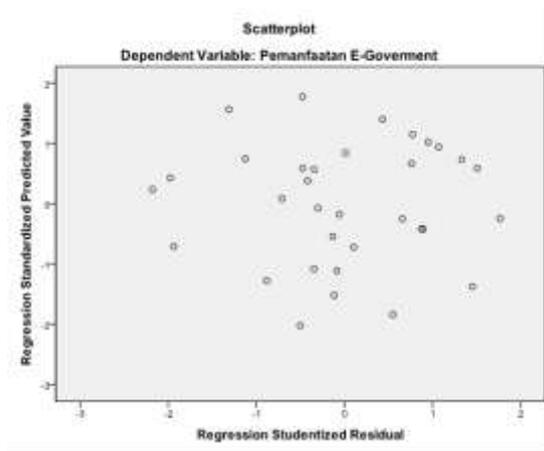


Jika residual berasal dari distribusi normal, maka sebaran data residual akan terletak di sekitar garis lurus. Dari P-P plot di atas terlihat bahwa titik-titik residual tersebar mengikuti garis diagonal sehingga dapat dikatakan bahwa persyaratan normalitas terpenuhi.

#### 3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah indikasi bahwa varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh menjadi efisien. Untuk menguji apakah varian dari residual homogen digunakan grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya. Dari analisis, jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada gambar 2 berikut disajikan hasil grafik plot uji heteroskedastisitas.

**Gambar 2**  
**Uji Heterokedasitas**



### 3.4. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Imam Ghozali, 2011:105). Untuk uji multikolonieritas ini dilihat dari nilai tolerance dan lawannya serta nilai *variance inflation factor* (VIF) Hasil besaran korelasi antar variabel independen menunjukkan bahwa variabel kapasitas sumber daya manusia mempunyai korelasi proses pelayanan public dengan tingkat korelasi sebesar -0,589 atau sekitar 58,9%. Hal ini menunjukkan korelasi masih dibawah 95% maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas yang serius.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pemanfaatan *E-government*

Dari hasil pengolahan data menggunakan *hierarchy regression modeling* diperoleh hasil regresi kapasitas sumber daya manusia terhadap pemanfaatan *e-government* bertanda positif. Artinya semakin baik kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki akan meningkatkan pemanfaatan *e-government*. Nilai signifikansi yang dimiliki kapasitas sumber daya manusia sebesar 0,008 lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan *e-government*.

Griffin (2004) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia dapat diukur melalui pendidikan, tanggung jawab, pelatihan dan tingkat pengalaman. Pendidikan merupakan suatu kegiatan yang universal dalam kehidupan manusia. Pelatihan adalah proses sistematis mengubah tingkah laku seseorang untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan yang baik, harus berkaitan dengan keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaannya. Pengalaman dilihat dari lamanya seseorang bekerja. Dengan pengalaman, seseorang akan terbiasa melakukan suatu pekerjaan dan mempunyai wawasan yang luas serta mudah

beradaptasi dengan lingkungan. Tanggung jawab berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Namun dalam penelitian ini indicator tanggung jawab tidak dimasukkan, dikarenakan dari hasil validitas menunjukkan hasil yang tidak valid.

Sumber daya manusia yang dimiliki pada kabupaten desa Tangkit Baru memiliki tingkat pendidikan minimal SMA/ sederajat dan tingkat pendidikan tertinggi lulusan magister. Hal ini sesuai dan mendukung program pendidikan pemerintah yaitu wajib memiliki pendidikan minimal 12 tahun. Pengalaman sumber daya manusia yang dimiliki antara 2-10 tahun, ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia mempunyai wawasan, pemahaman dan terbiasa akan pekerjaannya terutama yang berhubungan dengan teknologi. Hal ini dapat dilihat sumber daya manusia dapat menggunakan perangkat computer, laptop, android serta dapat menjalan aplikasi program yang ada. Pelatihan untuk sumber daya manusia sudah dilakukan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusianya meski jarang dilakukan/diberikan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Syväjärvi et al (2005) menemukan bahwa dengan adanya sumber daya manusia mempengaruhi teknologi informasi. Sumber daya tersebut memiliki pemahaman yang memadai mengenai teknologi informasi sehingga dapat memanfaatkan teknologi dengan baik. Hasil penelitian Ojo et al (2007) menemukan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor paling penting dalam keseluruhan strategi *e-government* pada pemerintahan. Alsheri dan Drew (2010) mengemukakan bahwa diperlukan kualifikasi dalam meningkatkan *e-government*.

### 4.2. Pengaruh Proses Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan *E-government*

Dari hasil pengolahan data menggunakan *hierarchy regression modeling* diperoleh hasil regresi proses pelayanan publik terhadap pemanfaatan *e-government* bertanda positif. Artinya semakin baik proses pelayanan publik akan meningkatkan pemanfaatan *e-government*. Nilai signifikansi yang dimiliki proses pelayanan publik sebesar 0,001 lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan *e-government*.

Hasil regresi proses pelayanan public terhadap pemanfaatan *e-government* menunjukkan bahwa desa Tangkit Baru bahwa proses pelayanan public telah berjalan dengan baik. Proses pelayanan public mencakup keterbukaan informasi pelayanan, kejelasan alur layanan, kesediaan layanan dan kemudahan layanan. Keterbukaan informasi dapat dilihat adanya fotokopi alur pelayanan yang ditempelkan di kaca jendela/pintu di kantor desa. Fotokopi alur yang ditempelkan memberikan tujuan untuk memperjelaskan alur layanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu dengan ketersediaan informasi tersebut mempermudah pengguna layanan untuk

mempergunakan layanan yang diberikan serta kemudahan layanan pun dapat dilakukan dengan menggunakan website <http://muarojambitangkitbaru.desa.kemendesa.go.id/index.php/contact> yang tersedia.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Erick S. Holle (2011) menemukan bahwa adanya kontak langsung dalam pemberian pelayanan memberi peluang yang besar terjadinya praktek maladministrasi. Oleh karenanya, maka diperlukan sebuah upaya untuk meminimalisir atau bahkan menghilangkan praktek maladministrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bingkai *electronic government* dalam pemberian pelayanan, sehingga kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan tidak lagi terjadi. Chatfield (2009) mengemukakan dengan adanya peningkatan layanan public yang pada masyarakat di Jepang mempengaruhi *e-government* di Jepang dalam hal *e-tax*.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Simpulan

Kapasitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan *e-government*. Ini membuktikan bahwa sumber daya manusia yang memiliki pendidikan yang baik, sering mengikuti pelatihan serta memiliki pengalaman bekerja di bidangnya memberikan pemahaman akan penggunaan teknologi. Proses pelayanan public berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan *e-government*. Ini menunjukkan bahwa dengan adanya keterbukaan informasi pelayanan, kejelasan alur layanan, kesediaan layanan dan kemudahan layanan dapat meningkatkan pemanfaatan teknologi.

### 5.2. Saran

Dalam upaya peningkatan sumberdaya manusia diperlukan pelatihan/seminar/ceramah untuk meningkatkan pemanfaatan akan teknologi. Menambahkan kesediaan layanan di website Desa Tangkit Baru dalam peningkatan pemanfaatan *e-government*.

## DAFTAR REFERENSI

- AlShehry M & Drew S., 2010. *E-Government Fundamentals. IADIS International Conference ICT Society and Human Beings.*
- Chatfield Akemi Takeoka. 2009. *Public Service Reform through e-Government: a Case Study of 'e-Tax' in Japan.* Electronic Journal of e-Government Volume 7 Issue 2 2009, (pp. 135 - 146).
- Darmawan Napitupulu. 2015. *Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor.* Jurnal Sistem Informasi, Volume 5, Nomor 3, Maret 2015, 229-236.
- Depkominfo. 2004. *Kondisi Situs Web Pemerintah Daerah, 2004.* Melalui <http://www.depkominfo.go.id>. Diakses [20/2/2017].
- \_\_\_\_\_. 2016. *Inilah Peringkat E-Government Indonesia Berdasarkan Survei PBB 2016.* Melalui <https://bpptik.kominfo.go.id/2016/09/09/2190/inilah-peringkat-e-government-indonesia-berdasarkan-survei-pbb-2016/>. Diakses [21/2/2017].
- Depdagri, 2009. *Pemeringkatan e-Government di Indonesia,* melalui [www.depdagri.go.id](http://www.depdagri.go.id). Diakses [20/2/2017].
- Erick S. Holle. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service.* Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli-September 2011.
- Griffin, 2004. *Manajemen,* alih bahasa Gina Gania, Erlangga: Jakarta.
- Hamman Riza, Selaku Kepala Deputy BPPT Bidang Teknologi Informasi Energi dan Material (TIEM). 2014. *Indonesia Masih Tertinggal Dalam Penerapan E-Government.* Melalui <https://dailysocial.id/post/e-gov-indonesia-tertinggal>. Diakses [21/2/2017].
- Inpres No.3 2003. *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.* <http://www.apjii.or.id/v2/upload/Regulasi/InPresRI3Th2003.pdf>. diunduh [21/2/2017].
- Indriasari, Desi & Ertambang Nahartyo. 2008. *Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern Akuntansi Terhadap Nilai Informasi Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi pada Pemerintah Kota Palembang dan Kabupaten Ogan Illir).* Simposium Nasional Akuntansi XI di Pontianak, 23-24 Juli.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Mangatas Hasibuan, selaku Kasubdit Tatakelola Direktorat e-Government Kementerian Informasi dan Komunikasi (Kominfo) RI. 2012. *Tak Ada Kabupaten di Jambi Dapat Nilai Baik.* Melalui <http://jambi.tribunnews.com/2012/09/05/tak-ada-kabupaten-di-jambi-dapat-nilai-baik>. Diakses [21/2/2017].
- Ojo Adegboyega, Tomasz Janowski, Elsa Estevez & Irshad Kamal Khan. 2007. *Human Capacity*

*Development for e-Government.* UNU-IIST Report No. 362.

Prasojo, Eko, Teguh Kurniawan, & Defny Holidin. 2007. *State Reform in Indonesia*. Depok: Administrative Science Department, University of Indonesia.

Sami M., & Mohd M., 2012. *Best Practices in E government: A review of Some Innovative Models Proposed in Different Countries*. International Journal of Electrical & Computer Sciences IJECS-IJENS, Vol. 12 No. 01, Februari 2012.

Syväjärvi Antti i, Jari Stenvall, Risto Harisalo & Hanna Jurvansuu. 2005. *The Impact of Information Technology on Human Capacity, Interprofessional Practice and Management*. Problems and Perspectives in Management, 1/2005.

Yosefrinaldi. 2013. *Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Dengan Variabel Intervening Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Studi Empiris Pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Se-Sumatera Barat)*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang. Padang.