

Model Good Governance Berbasis E- Government dan Motivasi Pelayanan Publik Pada Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kota Cimahi

Mochamad Vrans Romi

Universitas Jenderal Achmad Yani

Jl. Terusan Jend. Sudirman, Cibeber, Kec. Cimahi Sel., Kota Cimahi, Jawa Barat 40531

*Correspondence: vransromi@gmail.com

ABSTRAK

Praktek pemerintahan di masa maraknya artificial intelegen mengedepankan E-government dalam pelaksanaannya , namun pada kenyataannya masih belum maksimal digunakan oleh para stakeholder sehingga masyarakat pun kurang pengetahuannya akan adanya program program yang ada dalam e-government yang digunakan. Minimnya akses informasi yang ada pada portal resmi Pemerintah Kota Cimahi juga menjadi salah satu perhatian dimana pemerintah selaku pelayan publik harus mengedepankan keterbukaan penyedia informasi bagi masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat sebuah model untuk mengetahui pengaruh e-government dan motivasi pelayanan publik terhadap good governance pada aparatur sipil negara pemerintah Kota Cimahi baik secara parsial maupun simultan. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan metode kuantitatif, objek Penelitian yakni sampel sebanyak 98 Aparatur Pemerintah Kota Cimahi. cara pengambilan sampel yaitu dengan mengambil sampel Apartur Pemerintah Kota Cimahi berdasarkan teknik simple random sampling dari keseluruhan jumlah Apartur Pemerintah Kota Cimahi. Analisis data menggunakan regression linier berganda pengolahan data melalui software SPSS v.25. Hasil dari Penelitian ini menghasilkan menunjukan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari e-government dan motivasi pelayanan publik terhadap peningkatan good governance di Kota Cimahi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi e-government dan motivasi pelayanan publik maka hal ini akan berdampak pada peningkatan good governance di Kota Cimahi penyelenggaraan pemerintahan yang baik disertai kemudahan akses di berbagai pelayanan publik untuk para masyarakat khususnya di Kota Cimahi.

Kata kunci : *E-government, Motivasi pelayanan publik, Good governance*

ABSTRACT

Government practice in the era of the rise of artificial intelligence prioritizes e-government in its implementation, but in reality it is still not used optimally by stakeholders so that the public lacks knowledge of the existing e-government programs that are used. The lack of access to information on the official Cimahi City Government portal is also a concern where the government as a public servant must prioritize openness in providing information to the public. The aim of this research is to create a model to determine the influence of e-government and public service motivation on good governance in the civil service of the Cimahi City government, both partially and simultaneously. The methodology in this research uses descriptive analysis with quantitative methods, the research object is a sample of 98 Cimahi City Government Apparatus. The sampling method is by taking a sample of Cimahi City Government Apartments based on a simple random sampling technique from the total number of Cimahi City Government Apartments. Data analysis uses multiple linear regression, processing data using SPSS v.25 software. The results of this research show that there is a positive and significant influence of e-government and public service motivation on improving good governance in Cimahi City. It can be concluded that the higher the e-government and public service motivation, this will have an impact on improving good governance in Cimahi City, good governance accompanied by easy access to various public services for the community, especially in Cimahi City.

Keywords : *E-government, Motivasi pelayanan publik, Good governance*

PENDAHULUAN

Capaian kinerja pelaksanaan program dan kegiatan yang disusun dalam Renstra Badan kepegawaian dan pengembangan SDM Daerah Cimahi Tahun 2017-2022 melalui strategi, kebijakan, program dan kegiatan berdasarkan capaian pengelolaan anggaran dan fisik kegiatan berdasarkan ketentuan yang berlaku (Widiani and Abdullah, 2018).

Tata Kelola di Kota Cimahi saat ini di fokuskan pada pengembangan sistem informasi di setiap liniya, khususnya untuk pengembangan pelayanan publik yang mengedepankan aspek

profesionalitas sebagai kota dengan pelayanan publik yang baik di Jawa Barat. Peningkatan akan aspek pelayanan publik tidak terlepas dari aparatur pemerintah di Kota Cimahi itu sendiri, dengan adanya aparatur yang memiliki kinerja yang baik maka prinsip-prinsip good governance akan tercapai dari mulai tingkat Kota, kecamatan hingga ke kelurahan. (Andinia and Trisnawati, 2021)

Upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Cimahi dalam mengoptimalkan *good governance* telah banyak melakukan peningkatan dalam hal penerapan sistem informasi terutama yang menyangkut pelayanan publik seperti telah dikembangkannya portal pelayanan online yang memungkinkan warga di Kota Cimahi mengakses layanan pemerintah secara elektronik. Sistem lainya yakni sistem informasi Geografis (SIG), sistem pembayaran online, aplikasi mobile, sistem pengaduan online e-procurement, media sosial dan komunikasi Digital (www.cimahikota.go.id). Sistem yang digunakan saat ini dikembangkan bertujuan untuk memudahkan warga dalam mengakses informasi pemerintah, melaporkan masalah infrastruktur dan mengakses layanan publik lainya dengan mudah melalui perangkat selulernya. (Situmeang, 2021)

Pada kenyataannya saat ini berbagai fitur e-government yang telah dikembangkan oleh Pemerintah kota Cimahi masih minim tersosialisasi dengan baik maupun menyeluruh ke seluruh lapisan masyarakat di Kota cimahi, yang pada akhirnya masyarakat harus datang secara langsung ke kantor pemerintah kota Cimahi maupun ke mall pelayanan publik Kota Cimahi, hal ini menjadikan fenomena dilapangan, dengan biaya yang sangat besar di investasikan ke pembuatan sistem informasi tidak sejalan dengan sosialisasi yang seharusnya lebih menyeluruh agar sistem yang telah dibuat secara maksimal dapat dimanfaatkan seluruh masyarakat di Kota Cimahi. (Romi *et al.*, 2020)

Selain hal teknis berkaitan dengan sistem informasi yang digunakan terdapat permasalahan lainya yang harus menjadi bahan pertimbangan Pemerintah dalam pengambilan keputusan terkait penggunaan sistem, seperti keterbatasan akses internet yang dapat menghambat warga dalam mengakses layanan pemerintahan secara online. Faktor lainya yakni kurangnya literasi digital dikarenakan sebagian warga masyarakat mungkin tidak terbiasa dengan teknologi informasi dan komunikasi, keamanan data dan Privasi juga merupakan hal yang harus diperhatikan, warga masyarakat memiliki kekhawatiran keamanan informasi pribadi mereka saat menggunakan layanan e-government secara online. (Romi *et al.*, 2019)

Masalah lainya yang akan timbul yakni penerapan sistem informasi pemerintah membutuhkan sumber daya manusia yang terlatih untuk mengelolanya agar dapat digunakan secara maksimal, pelatihan dan pendampingan harus diberikan untuk mengatasi kurangnya keterampilan dan pengetahuan staf pemerintah dalam mengelola sistem informasi dengan efektif dan efisien guna terciptanya pelayanan paripurna dari penggunaan e-government di Kota Cimahi. (Harianja, 2021), selain itu faktor kesulitan dalam integrasi sistem yang di gunakan oleh pemerintah kota cimahi dengan berbagai fitur yang berbeda-beda pada setiap pelayanannya, yang berdampak pada sulitnya integrasi sistem yang dapat menghambat pertukaran data yang efektif dan efisien antar departemen dan unit pemerintah. (Satiawati, Rumapea and Pombengi, 2016)

Kekurangan dari penerapan aplikasi pelayanan yang terjadi di Kota Cimahi dari hasil observasi yakni kurangnya kesesuaian dengan kebutuhan user/ pengguna dimana salah satu masalahnya yakni kurangnya konsultasi dengan pengguna akhir dalam hal ini masyarakat di Kota Cimahi khususnya dalam pengembangan aplikasi, hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara fitur yang disediakan oleh sistem informasi yang dibuat dengan kebutuhan referensi pengguna, faktor lainya yakni kurangnya dukungan manajemen dan komitmen dari pemerintah, karena dalam hal kesuksesan penerapan aplikasi pelayanan/ sistem informasi memerlukan dukungan dari pemerintah yang dapat meminimalisir kekurangan penerapan sistem tersebut. (Khan *et al.*, 2021)

Kinerja Organisasi yang baik dapat didorong melalui motivasi yang diberikan oleh para pegawainya, dengan memaksimalkan motivasi maka peningkatan kinerja akan berjalan dengan baik (Sedarmayanti, 2017). Optimalisasi dalam good governance tidak terlepas dari peran pemerintah, organisasi dan masyarakat yang secara sinergi membantu memaksimalkan tata kelola Kotanya, praktik good governance yang baik harus dapat mengedepankan transparansi dengan memastikan informasi yang relevan dan penting tersedia dan mudah diakses publik, mencakup pengambilan keputusan, kebijakan, dan program-program pemerintah atau organisasi. (Hayat, 2020) Keaktifan masyarakat dalam berpartisipasi juga dapat memaksimalkan pelaksanaan good governance, dapat melalui konsultasi publik, forum dan berbagai macam kegiatan pemerintahan lainya. (Tahili, 2018)

Akuntabilitas dari pelaksanaan good governance juga harus diperhatikan dengan baik karena adanya keterlibatan pimpinan dan institusi yang bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat luas, hal ini mencakup sistem pengawasan yang baik serta penegakan hukum yang efektif (Satiawati, Rumapea and Pombengi, 2016). Pemerintah kota Cimahi juga diharapkan dapat memastikan bahwa pejabat pemerintah atau anggota organisasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (Caroline J. Tolbert and Karen Mossberger, 2006).

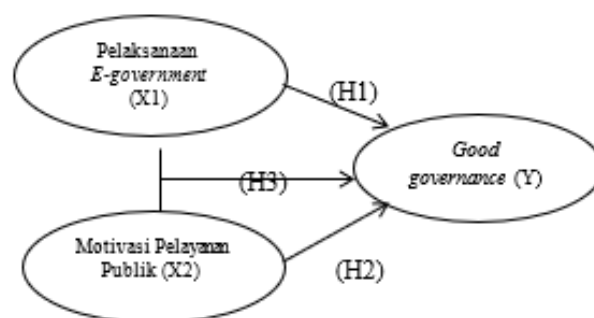
METODE

Pendekatan ilmiah yang digunakan dalam metode penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat kuantitatif, yakni yang dapat diukur dengan menggunakan angka dan statistik. Metode kuantitatif memiliki karakteristik utama yakni desain penelitiannya terstruktur, adanya penggunaan instrumen pengumpulan data (Sugiyono, 2012). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini yakni random sampling yang melibatkan pemilihan elemen sampel dari target populasi sehingga setiap anggota populasi memiliki probabilitas yang sama untuk dipilih menjadi bagian dari sampel (Sugiyono, 2012). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) di Pemerintah Kota Cimahi.

Penentuan jumlah sampel minimum dalam penelitian yang akan digunakan dengan teknik proposional random sampling dari populasi dengan menggunakan rumus slovin (Husein Umar, 2013) hasilnya diperoleh total jumlah sampel sebanyak 98 Aparatur Pemerintah Kota Cimahi. cara pengambilan sampel yaitu dengan mengambil sampel Apartur Pemerintah Kota Cimahi berdasarkan teknik simple random sampling dari keseluruhan jumlah Apartur Pemerintah Kota Cimahi

Selanjutnya akan dilakukan proses pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan kuesioner atau survei, wawancara, observasi, studi dokumen, pengumpulan data secara elektronik, focus grup discussion dan lainnya. Metode analisis data yang digunakan yakni analisis deskriptif dengan melakukan proses analisis dan merangkum data yang memberikan gambaran yang jelas dan ringkas tentang karakteristik dari data yang dikumpulkan. Selanjutnya digunakan metode metode asosiatif untuk menganalisis hubungan atau korelasi antara dua variabel atau lebih, hal ini dimaksudkan untuk memahami seberapa erat atau lemah hubungan antar variabel. Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) baik dilihat secara parsial maupun simultan, yang pada akhirnya akan diambil kesimpulan berupa penerimaan atau penolakan

Model pelaksanaan good governance berbasis e-government dan motivasi pelayanan publik pada aparatur sipil negara pemerintah Kota Cimahi dapat dilihat pada gambar berikut;



Gambar 1 Model Hubungan Antar Variabel Penelitian

HASIL

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *e-government*, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 98 responden. Peneliti telah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 26.0. setelah melakukan perhitungan sub variabel *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi) menjadi sub variabel tertinggi yang memiliki total rata-rata sebesar 2,65 sedangkan sub variabel *Reability* (keandalan) menjadi sub variabel terendah yang memiliki total rata-rata sebesar 2,35.

Secara keseluruhan variabel *e-government* memiliki total skor rata-rata sebesar 2,50 yang dimana termasuk ke dalam kriteria **buruk**. setelah melakukan perhitungan sub variabel Tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara menjadi sub variabel tertinggi yang memiliki total rata-rata sebesar 2,61 sedangkan sub variabel Melaksanakan layanan dengan mengutamakan masyarakat menjadi sub variabel terendah yang memiliki total rata-rata sebesar 2,33. Secara keseluruhan variabel motivasi pelayanan publik memiliki total skor rata-rata sebesar 2,45 yang dimana termasuk ke dalam kriteria **rendah**.

Perhitungan sub variabel visi strategis menjadi sub variabel tertinggi yang memiliki total rata-rata sebesar 2,95 sedangkan sub variabel Berorientasi consensus menjadi sub variabel terendah yang memiliki total rata-rata sebesar 2,10. Secara keseluruhan variabel *good governance* memiliki total skor rata-rata sebesar 2,43 yang dimana termasuk ke dalam kriteria **buruk**.

Hasil uji analisis regresi berganda dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Regresi Berganda

VARIABEL	UNSTANDARDIZED	STANDARDIZED
	COEFFICIENTS	COEFFICIENTS
	B	B
(Constant)	6,040	
E_GOVERNMENT	,534	,470
Motivasi Pelayanan Publik	,775	,457

. Dependent Variable: Good Governane

Sumber: Hasil Output Program SPSS 26.0, Diolah Kembali 2022

Berdasarkan tabel 1 diperoleh hasil uji regresi berganda yang kemudian diperoleh hasil persamaan regresi berganda adalah $Y_1 = 6,040 + 0,534X_1 + 0,775X_2$. Pada penelitian ini juga mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Jika nilai *R Square* mendekati 0, maka semakin lemah variabel independen dalam menjelaskan hubungan variabel dependen. Namun jika nilai *R Square* mendekati 1, maka semakin kuat variabel independen dalam menjelaskan hubungan dependen tertera pada tabel berikut:

Tabel 2 Determinasi Variabel

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,815 ^a	,737	,833	4,624

a. Predictors: (Constant), Motivasi_Pelayanan_Publik, E_GOVERNMENT

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26.0, 2022

Dari hasil tersebut besar pengaruh secara bersama-sama pelatihan, pelaksanaan *e-government* dan motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap *good governance* aparatur sipil negara pemerintah Kota Cimahi. Nilai koefisien determinasi (R^2) dari hasil pengolahan data yaitu sebesar 0,737. Artinya variabel pelaksanaan *e-government* dan motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap *good governance* dapat menerangkan variabel *good governance* sebesar 83%, termasuk dalam kriteria **pengaruh tinggi/kuat**.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen, untuk pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan uji parsial dan uji simultan. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X) secara individual atau parsial terhadap variabel dependen (Y). Perhitungan ini menggunakan SPSS versi 26.0 untuk menguji parsial, selain itu peneliti juga harus mencari df (*degree of freedom*) terlebih dahulu untuk melihat t_{tabel} .

Jadi df yang digunakan adalah $98 - 2 - 1 = 95$, maka t_{tabel} yang digunakan adalah 1,985. Hasil perhitungan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Parsial

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Prob.	Keterangan
X1	3,582	1,985	0,030	0,05	Signifikan
X2	3,484	1,985	0,038	0,05	Signifikan

Sumber: Hasil Output Program SPSS 26.0, Diolah Kembali 2022

Berdasarkan tabel tersebut, menunjukkan bahwa pada kepemimpinan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 3,582 > 1,985. Besarnya pengaruh dari variabel pelatihan terhadap kinerja dari nilai signifikansi sebesar $0,040 < 0,05$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti Pelaksanaan *E-government* berpengaruh positif terhadap *Good governance* aparatur sipil negara pemerintah Kota Cimahi..

Sementara untuk variabel kedua berdasarkan tabel tersebut, menunjukkan bahwa pada variabel kompetensi nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 3,582 > 1,985. Besarnya pengaruh dari variabel kompetensi terhadap kinerja dari nilai signifikansi sebesar $0,038 < 0,05$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap *Good governance* aparatur sipil negara pemerintah Kota Cimahi.

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen (X1 dan X2) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Dari hasil uji simultan menggunakan SPSS 26.0 didapatkan nilai f_{hitung} yaitu 3,293.

Jadi f_{tabel} yang digunakan adalah $2 ; 98 - 2 - 1 = 95$, maka f_{tabel} yang digunakan 2 ; 95 adalah 3,09. Hasil perhitungan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Simultan

Variabel	f _{hitung}	f _{tabel}	Sig.	Prob.	Keterangan
Pelaksanaan <i>E-government</i> dan Motivasi Pelayanan Publik terhadap <i>Good governance</i>	3,311	3,09	0,030	0,05	Signifikan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisi yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Tanggapan responden terhadap penerapan *e-government* pada aparatur sipil negara Pemerintah Kota Cimahi termasuk kategori Kurang Baik Sub variabel tertinggi terdapat pada *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi) dan sub variabel terendah terdapat pada *Reability* (keandalan).
2. Tanggapan responden terhadap motivasi pelayanan publik pada aparatur sipil negara Pemerintah Kota Cimahi termasuk kategori Kurang Baik Sub variabel tertinggi terdapat pada Tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara dan sub variabel terendah terdapat pada Melaksanakan layanan dengan mengutamakan masyarakat.
3. Gambaran *Good governance* pada aparatur sipil negara pemerintah Kota Cimahi. termasuk kategori Cukup Sub variabel tertinggi terdapat pada visi strategis dan sub variabel terendah terdapat pada Berorientasi konsensus.
4. Pengaruh *e-government* dan motivasi pelayanan publik terhadap *good governance* pada aparatur sipil negara pemerintah Kota Cimahi baik secara parsial maupun simultan.
 - a. Pelaksanaan *E-government* berpengaruh positif terhadap *Good governance* aparatur sipil negara pemerintah Kota Cimahi.
 - b. Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap *Good governance* aparatur sipil negara pemerintah Kota Cimahi.
 - c. Pelaksanaan *E-government* dan Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh terhadap *Good governance* aparatur sipil negara pemerintah Kota Cimahi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andinia, V. A. and Trisnawati, R. (2021) 'The Effect of the Implementation of SAK , SPI , Work Motivation and Good Governance on the Quality of Financial Reports Pengaruh Penerapan SAK , SPI , Motivasi Kerja dan Good Governance Terhadap Kualitas Laporan Keuangan', pp. 221–230.
- Caroline J. Tolbert and Karen Mossberger (2006) 'The Effects of E-Government on Trust and

- Confidence in Government', *Public Administration Review*, 66(3), pp. 354–369.
- Harianja, H. (2021) 'Analisis kebijakan publik dalam penerapan E-Government Binjai Smartcity', ... (*Seminar of Social Sciences Engineering and ...*, pp. 54–60. Available at: <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/scenario/article/view/1157>.
- Hayat, H. (2020) 'Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik.', *Aristo*, 8(1), p. 1. doi: 10.24269/ars.v8i1.2270.
- Husein Umar (2013) *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Khan, S. et al. (2021) 'Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan', *Technology in Society*, 64, p. 101400. doi: 10.1016/j.techsoc.2020.101400.
- Romi, M. V. et al. (2019) 'Model For Improving Performance Of Employees Based On Organizational Commitment , Role Conflict And Emotional Intelligence In Education In Bandung Islamic University'. doi: 10.4108/eai.10-9-2019.2289339.
- Romi, M. V. et al. (2020) 'Islamic work ethics-based organizational citizenship behavior to improve the job satisfaction and organizational commitment of higher education lecturers in Indonesia', *International Journal of Higher Education*, 9(2), pp. 78–84. doi: 10.5430/ijhe.v9n2p78.
- Satiawati, W., Rumapea, P. and Pombengi, J. (2016) 'Implementasi Kebijakan E-Government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat', *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(400), p. 74987.
- Sedarmayanti (2017) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Situmeang, L. (2021) 'Analisis Hubungan Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Dengan Motivasi Kerja Dalam Penerapan Good Governance', *Scientific African*, 4(June), p. 146. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.sciaf.2019.e00146>.
- Sugiyono (2012) 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.', *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta*. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Tahili, M. H. (2018) 'The Effect of Public Service Motivation on Integrated Administration Services at District Level of Government', *Bisnis & Birokrasi Journal*, 25(2). doi: 10.20476/jbb.v25i2.9827.
- Widiani, Y. N. and Abdullah, A. (2018) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi', *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2), p. 38. doi: 10.23969/jrbm.v11i2.721.