

PENGARUH KOMPETENSI APARATUR, BUDAYA KERJA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN SUMBAWA

Heri Kusmanto¹, Achmad Fauzi², Lalu Edy Herman Mulyono³

¹Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, herikusmanto237@gmail.com

²Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

³Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

Korespondensi Penulis: Heri Kusmanto¹

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi aparatur, budaya kerja dan kualitas layanan terhadap kinerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Sumbawa. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan yaitu data primer didapatkan dari hasil penyebaran kuisioner kepada para karyawan 4 perangkat daerah di Kabupaten Sumbawa sebagai representasi. Sampel dalam penelitian adalah 136 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah *purposive sampling* menggunakan SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial Least Squares*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur, budaya kerja dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Sumbawa.

Kata kunci : Kompetensi Aparatur, Budaya Kerja, Kualitas Layanan, Kinerja, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

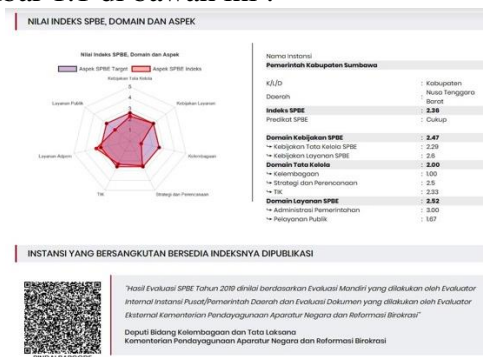
PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik berbasis pengembangan teknologi informasi dan inovasi diperlukan sumber daya manusia sebagai aset yang paling penting dan berharga serta merupakan faktor yang sangat sentral dalam organisasi. Apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia yang dalam pelaksanaannya dikelola dan diurus oleh manusia. Tak terkecuali aparatur dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil yang merupakan bagian dari Aparatur Sipil Negara.

Memasuki dunia industri 4.0 dan kebijakan pemerintah melalui Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengharuskan setiap pemerintah untuk semua tingkatan baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Daerah di tingkat Kabupaten/Kota untuk menjalankan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, secara tidak langsung menciptakan budaya kerja baru di lingkungan aparatur sipil negara, yang tadinya setiap pekerjaan dilakukan secara manual, saat ini sudah mulai dilakukan dengan menggunakan perangkat teknologi informasi dan

komunikasi atau sistem digitalisasi. Dengan diterapkannya SPBE, diharapkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel dapat diwujudkan yang pada akhirnya pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya dapat dinikmati oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Untuk mengetahui sejauhmana tingkat pelaksanaan SPBE pada tiap tingkatan pemerintahan, Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melakukan evaluasi pelaksanaan SPBE, dan sebagai hasil penilaian di tahun 2019, terlihat pada gambar 1.1 di bawah ini :



Gambar 1. Nilai Indeks SPBE Kabupaten Sumbawa tahun 2019

Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dinilai dengan metode tingkat kematangan SPBE yang merupakan kerangka kerja untuk mengukur derajat kematangan penerapannya yang ditinjau dari kapabilitas proses dan kapabilitas fungsi teknis SPBE. Dari nilai indeks di atas, Pemerintah Kabupaten Sumbawa mendapat nilai dengan kategori "CUKUP"

Dengan predikat SPBE kategori CUKUP, Peneliti tertarik untuk melihat lebih dalam lagi faktor-faktor apa saja yang masih belum optimal dalam penerapan SPBE itu sendiri sehingga kedepan dapat dijadikan referensi terhadap sejauhmana Pemerintah Kabupaten Sumbawa melalui Perangkat Daerah yang ada dapat melakukan perbaikan pelayanan mulai dari proses bisnis, kompetensi SDM dan lain sebagainya sehingga terciptanya pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, mudah dan nyaman dengan penerapan SPBE yang lebih komprehensif.

KAJIAN PUSTAKA

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjelaskan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Sementara itu Mark Forman (2005), pengertian e-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan TIK untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Apabila selama ini pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dilakukan secara manual atau tradisional, maka dengan menggunakan teknologi informasi, maka kinerja pemerintahan dapat lebih ditingkatkan dalam upaya melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja

Sedarmayanti (2007), menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan yakni sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan yang hasil kerjanya tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Hal

ini menunjukkan bahwa kinerja seorang karyawan merupakan hasil dari sebuah proses manajemen organisasi secara komprehensif yang diukur dari bukti nyata dari proses kerja baik secara fisik maupun administratif. Pengukuran kinerja seorang karyawan itu penting dilakukan oleh seorang Pimpinan, hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana seorang karyawan mampu mengemban tugas dengan baik yang dapat dilihat dari waktu penyelesaian pekerjaan, apakah berada pada jalur yang benar dan menggunakan prosedur yang tepat, serta hasil yang diperoleh apakah memenuhi target sesuai dengan yang diharapkan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik, menurut Sinambela (2008) diartikan sebagai setiap aktivitas pemerintah terhadap masyarakat dalam menjalani sebuah kegiatan, dan hasilnya tidak selalu berbentuk barang tetapi juga jasa. Penyelenggaraan pemerintahan, program pembangunan dan pembinaan sosial kemasyarakatan merupakan sebuah aktualisasi dari pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah, program pembangunan itu sendiri tidak hanya berbentuk fisik, tetapi juga dalam bentuk non fisik berupa jasa pelayanan itu sendiri sebagai bagian dari pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut Supriyono (2003), pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut:

- 1) **Tepat dan relevan**, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- 2) **Tersedia dan terjangkau**, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
- 3) **Dapat menjamin rasa keadilan**, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- 4) **Dapat diterima**, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
- 5) **Ekonomis dan efisien**, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- 6) **Efektif**, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Budaya Kerja

Nawawi (2003) menyatakan budaya kerja merupakan kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan. Jadi, budaya kerja dapat dikatakan sebuah konvensi dalam suatu lingkungan kerja yang mengarah kepada kebiasaan yang positif dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri dimana setiap anggota organisasi akan memiliki tanggungjawab moral apabila kebiasaan tersebut tidak diindahkan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan pemerintahan berbasis teknologi informasi, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan terbitnya Perpres tersebut, maka Pemerintah di setiap jenjang mulai dari tingkat Pusat sampai ke Tingkat Kabupaten/Kota harus melaksanakan pelayanan pemerintahan berbasis teknologi informasi, mulai pemanfaatan teknologi dalam memberikan pelayanan publik, pengembangan kapasitas Aparatur, sampai dengan membiasakan pola kerja dengan cara smart dan terintegrasi, yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap budaya kerja aparatur pelayanan.

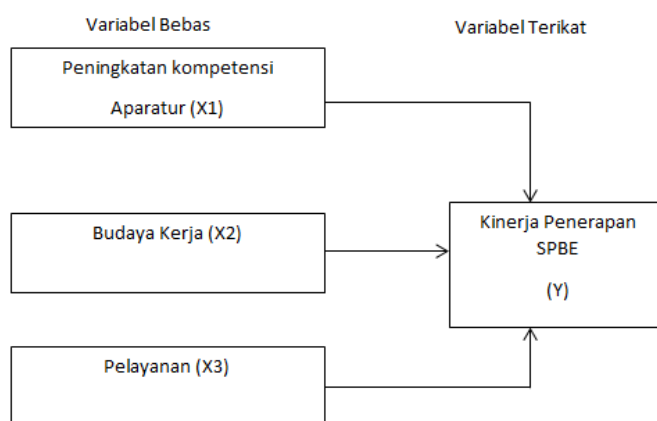
Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi memiliki pengertian yang sama dengan *capability* (kemampuan). Seseorang yang kompeten adalah yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian untuk melakukan sesuatu secara efisien dan efektif. Ateng Kusnandar Adi Saputra.(2019). Kompetensi merupakan karakteristik sikap dan perilaku yang efektif yang akan menentukan kinerja unggul dalam pekerjaan. Kompetensi akan mendorong seseorang untuk memiliki kinerja terbaik sehingga dapat sukses dalam organisasi (Sudarmanto, 2009). Oleh karena itu, apabila menghendaki organisasi dapat berhasil, maka setiap organisasi harus dapat mengembangkan kompetensi para pegawainya. Ismail (2020) menyatakan bahwa jenis – jenis kompetensi adalah sbb :

- **Kompetensi Dasar (Threshold Competency)**; yaitu karakteristik utama yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melakukan tugas-tugas dalam pekerjaannya. Misalnya kemampuan membaca, menulis, dan lain-lain.
- **Kompetensi Pembeda (Differentiating Competency)**; yaitu berbagai faktor yang membedakan individu yang kinerjanya tinggi dengan individu yang kinerjanya rendah.
- **Personal Competency**; yaitu kemampuan individu dalam hal-hal yang berhubungan dengan perkembangan kepribadian seseorang.
- **Profesional Competency**; yaitu kemampuan individu dalam hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan dan penyelesaian tugas-tugas tertentu dalam pekerjaan.
- **Social Competency**; kemampuan individu dalam hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan dan kepentingan sosial.

Kerangka Pemikiran

Seorang peneliti perlu mengetahui jenis penelitian terlebih dahulu, sehingga peneliti dapat menyusun kerangka pemikiran dari penelitian yang ditelitinya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yang dalam prosesnya mengacu pada context of justification, yang pada dasarnya menguji teori yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui kerangka berfikir yang dirumuskan dalam kerangka berfikir. (Lestari, 2019).



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Metode penelitian atau dalam bahasa lain adalah desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan desain deskriptif kuantitatif, metode penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan menggunakan angka yang menggambarkan karakteristik subyek yang diteliti. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Dalam penelitian ini digunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder dengan tujuan agar supaya kedua data ini dapat saling melengkapi dan membantu peneliti dalam mengamati setiap fenomena yang ada.

Adapun, Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para PNS / aparatur yang bertugas pada beberapa Perangkat Daerah sebagai representasi Pemerintah Kabupaten Sumbawa yaitu Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil (47 orang) dan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu (34 orang) sebagai representasi Perangkat Daerah yang berhubungan langsung terhadap pelayanan kepada masyarakat, kemudian Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah (47 orang) serta Badan Keuangan dan Aset Daerah (68 orang) sebagai representasi dari Perangkat Daerah yang melayani antar perangkat daerah, sehingga total jumlah populasi sebanyak 196 orang. Agar dapat dikatakan sebagai representative dalam penentuan sampel, maka *non-probability sampling* (non-random sampel) menjadi salah satu teknik yang dianggap cocok oleh peneliti. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel jenis *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel-sampel mana yang paling sesuai, bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi (*representatif*).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen angket atau kuesioner untuk mendapatkan data primer. Angket atau kuesioner merupakan instrumen berupa daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus dijawab atau diisi (dipilih) oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisian (Sanjaya, 2015: 255). Sedangkan menurut Arikunto (2006) Kuesioner yaitu sekumpulan pertanyaan tertulis dibangun sesuai topik permasalahan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui. Dalam penelitian ini skala yang dipakai adalah skala ordinal dengan format *Likert*. Teknik analisa data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan SEM-PLS (*Structural Equation Modeling–Partial Least Squares*) dengan WarpPLS 7.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan melalui dua tahap yakni penilaian berdasarkan nilai AVE dan *Communnality* dan penilaian berdasarkan nilai *factor loading* atau *outer loading*. Penilaian berdasarkan nilai AVE dilakukan untuk menguji validitas konvergen instrumen secara keseluruhan (gabungan item pernyataan) dalam satu variabel penelitian. Sedangkan penilaian berdasarkan nilai *factor loading* bertujuan untuk menguji validitas konvergen masing-masing indikator atau pernyataan variabel laten. Apabila nilai AVE > 0,6 maka instrumen dinyatakan memenuhi syarat validitas konvergen. Sebaliknya, Apabila nilai AVE < 0,6 maka instrumen dinyatakan tidak memenuhi syarat validitas konvergen. Apabila nilai *factor loading* indikator > 0,7 maka indikator dinyatakan memenuhi syarat validitas konvergen. Sebaliknya, Apabila nilai *factor loading* indikator < 0,7 maka indikator dinyatakan tidak memenuhi syarat validitas konvergen (drop).

Tabel 1
Nilai AVE dan Communnality Masing-masing Variabel Laten

Variabel Laten	AVE	Communnality
BD	0.791090	0.791090
KA	0.696888	0.696888
KIN	0.629645	0.629645
KL	0.726286	0.726286

Tabel di atas menunjukkan nilai AVE dan *communnality* masing-masing variabel > 0,6. Karena itu berdasarkan nilai AVE masing-masing instrumen untuk mengukur variabel penelitian ini dinyatakan memenuhi syarat validitas konvergen.

Tabel 2
Nilai Factor Loading Masing-masing Indikator Variabel Laten

Variabel Laten	Indikator	Factor Loading	Keputusan
----------------	-----------	----------------	-----------

Variabel Laten	Indikator	Factor Loading	Keputusan
Budaya Kerja	BD1	0.84777	Valid
	BD2	0.92022	Valid
	BD3	0.89875	Valid
Kompetensi Aparatur	KA1	0.75837	Valid
	KA2	0.78728	Valid
	KA3	0.8755	Valid
	KA4	0.84657	Valid
	KA5	0.89795	Valid
Kinerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	KIN1	0.79036	Valid
	KIN2	0.83006	Valid
	KIN3	0.87889	Valid
	KIN4	0.88621	Valid
	KIN5	0.75592	Valid
	KIN6	0.57876	Drop
Kualitas Layanan	KL1	0.87183	Valid
	KL2	0.81075	Valid
	KL3	0.86061	Valid
	KL4	0.86434	Valid

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua item atau indikator variabel budaya kerja, kompetensi aparatur dan kualitas layanan dinyatakan memenuhi syarat validitas konvergen. Sedangkan variabel kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik terdapat satu indikator (KIN6) dinyatakan tidak memenuhi syarat validitas konvergen karena memiliki nilai factor loading $< 0,7$.

Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dilakukan melalui dua tahap yakni penilaian berdasarkan perbandingan nilai akar AVE dalam satu variabel dengan semua nilai korelasi antar variabel laten dan penilaian berdasarkan nilai *cross loading*. Instrumen dinyatakan memenuhi syarat validitas diskriminan apabila nilai akar AVE variabel lebih besar daripada semua nilai korelasi antar variabel laten. Sebaliknya instrumen dinyatakan tidak memenuhi syarat apabila nilai akar AVE kurang dari salah satu atau semua nilai korelasi antar variabel laten. Jika nilai *cross loading* $> 0,7$ maka indikator dinyatakan memenuhi syarat. Sebaliknya jika nilai *cross loading* $< 0,7$ maka indikator dinyatakan tidak memenuhi syarat (drop).

Tabel 3
Nilai Akar AVE Masing-masing Indikator Variabel Laten

Variabel Laten	AVE	Akar AVE
BD	0.79109	0.88943
KA	0.69689	0.83480
KIN	0.62965	0.79350
KL	0.72629	0.85222

Tabel 4
Korelasi Antar Variabel Laten

	BD	KA	KIN

KA	0.83139		
KIN	0.81939	0.84488	
KL	0.79448	0.81568	0.80230

Variabel laten budaya kerja (BD) dan kualitas layanan (KL) memiliki masing-masing nilai akar AVE lebih besar dari semua korelasi antar variabel laten, sehingga instrumen dinyatakan memenuhi syarat validitas diskriminan. Sedangkan variabel laten kompetensi aparatur (KA) dan kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik (KIN) masing-masing memiliki nilai akar AVE kurang dari salah satu nilai korelasi antar variabel laten, sehingga dinyatakan tidak memenuhi syarat validitas konvergen. Indikator dengan nilai *cross loading* < 0,7 atau paling rendah pada variabel laten dikeluarkan dari model agar syarat validitas diskriminan terpenuhi.

Reliabilitas

Uji reliabilitas variabel laten yang diukur dengan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari kumpulan indikator dari masing-masing variabel laten. Kumpulan indikator variabel laten dinyatakan memenuhi syarat reliabilitas jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 dan nilai *Composite Reliability* > 0,7.

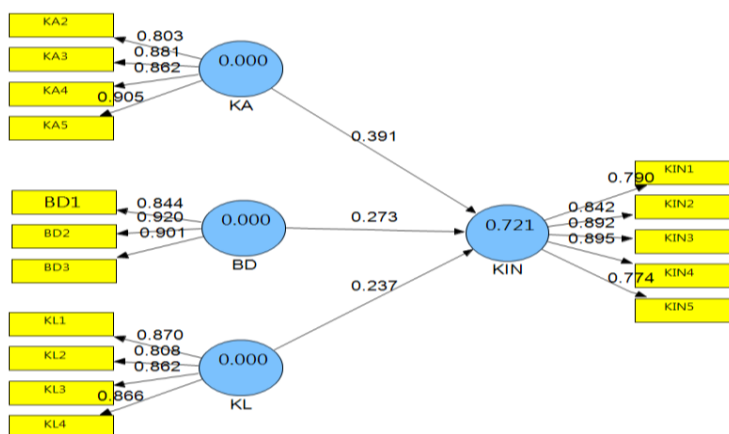
Tabel 5
Nilai Composite Reliabilitas dan Cronbachs Alpha

	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
BD	0.791090	0.919009	0.868475
KA	0.696888	0.919678	0.890208
KIN	0.629645	0.909310	0.877363
KL	0.726286	0.913833	0.874624

Masing-masing variabel laten memiliki nilai Cronbachs alpha > 0,6 dan composite reliability > 0,7. Karena itu dapat disimpulkan bahwa kumpulan indikator baik variabel budaya kerja, kompetensi aparatur, kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik maupun variabel kualitas layanan dinyatakan memenuhi syarat reliabilitas.

HASIL PENGUJIAN INNER MODEL

Model Persamaan



Gambar 1
Tampilan Output Metode Resampling Algoritm SmartPLS

$$KIN = 0,391KA + 0,273BD + 0,237KL$$

Berdasarkan persamaan tersebut diperoleh bobot pengaruh variabel kompetensi aparatur, budaya kerja, dan kualitas layanan adalah masing-masing 0,391, 0,273 dan 0,237 terhadap kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Kelayakan Model (R^2)

Nilai R Square 0,75; 0,50 dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah (Ghozali; 2016 : 78). Berdasarkan gambar 4.1 diperoleh nilai R^2 sebesar 0,721. Hal tersebut menunjukkan model dikategorikan baik dalam memprediksi kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dengan kata lain, kemampuan variabel laten eksogen kompetensi aparatur, budaya kerja, dan kualitas layanan dalam memprediksi variabel laten endogen kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah sebesar 72,1%.

Effect Size (F^2)

Effect size merupakan nilai absolut untuk mengukur kontribusi sebuah variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen jika variabel tersebut dikeluarkan dari model. Perubahan nilai R^2 dapat digunakan untuk melihat apakah pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen memiliki pengaruh yang substantif. Hal ini dapat diukur dengan *effect size* (F^2), dengan rumus berikut.

$$F^2 = \frac{R_{overall}^2 - R_{exclude}^2}{1 - R_{overall}^2}$$

Effect size (F^2) dikelompokkan menjadi tiga kategori yakni lemah (0,02), moderat (0,15), dan besar (0,35) (Solihin dan Ratmono, 2020: 55).

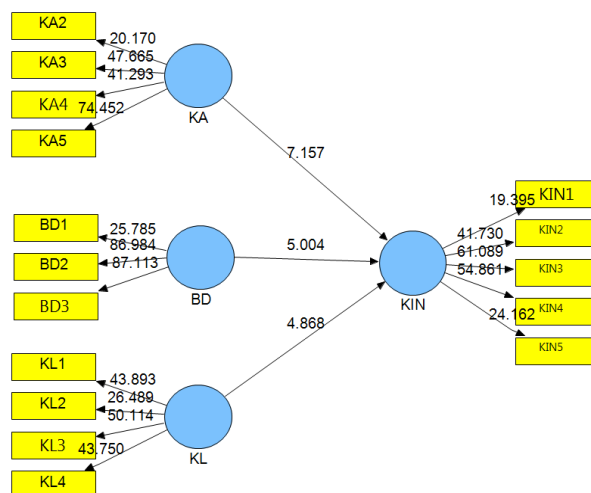
Tabel 6
Effect Size Masing-masing Variabel Laten Eksogen

Overall R^2	Exclude Exogenous Variable	R^2 Exclude	F^2	Kategori
0,721	Kinerja aparatur (KA)	0,687	0,122	Lemah
	Budaya kerja (BD)	0,702	0,068	Lemah
	Kualitas layanan (KL)	0,706	0,054	Lemah

Besarnya effect size kinerja aparatur, budaya kerja, dan kualitas layanan adalah masing-masing 0,122, 0,068 dan 0,054 atau semua dikategorikan memiliki effect size lemah terhadap kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t. Pada SmartPLS, output uji t dihasilkan melalui metode *resampling bootstrapping*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-stat > 1,96. Sebaliknya, Hipotesis dinyatakan ditolak apabila nilai t-stat < 1,96



Gambar 4.2 Tampilan Output Metode Resampling Bootstrap SmartPLS

Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Pengaruh	t-stat	Keputusan	Keterangan
H1	KA --> KIN	7,157	H1 diterima	Signifikan
H2	BD --> KIN	5,004	H2 diterima	Signifikan
H3	KL --> KIN	4,868	H3 diterima	Signifikan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik. Hal ini berarti secara Bersama-sama antara penetapan kinerja harian, sikap ramah dan menghargai setiap pelanggan, cermat dan responsive, pemahaman terhadap tugas dan kemampuan menyelesaikan tugas dengan baik sesuai target yang ditunjukkan oleh aparatur berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Sumbawa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi aparatur dalam hal penetapan kinerja harian, sikap ramah dan menghargai setiap pelanggan, cermat dan responsive, pemahaman terhadap tugas dan kemampuan menyelesaikan tugas dengan baik sesuai target, maka akan menghasilkan kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik semakin tinggi, begitu pula sebaliknya.

Budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik, hal ini berarti pula bahwa budaya kerja (kemampuan bekerjasama dan bekerja dengan tim, bersikap terbuka dan berkomunikasi dengan tim, dan bekerja secara professional) memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Sumbawa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik budaya kerja yang tercipta dalam suatu organisasi maka semakin baik pula kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik. Artinya bahwa kualitas layanan dengan indikator bekerja secara tepat dan sesuai harapan masyarakat, pelayanan dapat dijangkau oleh masyarakat, perlakuan adil dan tidak diskriminatif serta sikap reponsif secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Sumbawa. Nilai yang valid/tinggi menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Kompetensi aparatur, budaya kerja dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Sumbawa. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel bebas (independen) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen) yaitu peningkatan kinerja sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Sumbawa.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang tersaji di atas, maka dapat disampaikan saran oleh penulis yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pemangku kebijakan pada Pemerintah Kabupaten Sumbawa terhadap beberapa hal sbb : Pemerintah Daerah harus mendorong dan memberi kesempatan yang sama terhadap para aparatur dalam peningkatan kompetensi melalui Pendidikan dan pelatihan teknis, Pendidikan structural, tugas belajar bagi pegawai yang berpendidikan rendah, dan bentuk pengembangan kapasitas lainnya, sehingga setiap aparatur mampu berfikir analitik terhadap masalah yang semakin kompleks, mampu melahirkan ide-ide kreatif, serta mampu bertanggungjawab dalam penyelesaian tugas secara professional sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing; Budaya kerja yang baik akan tercipta jika seluruh komponen dalam suatu organisasi mampu menciptakan sebuah kondisi yang mendukung kearah itu, untuk itu keteladanan seorang pemimpin dalam sebuah organisasi sangatlah menentukan terciptanya budaya kerja yang baik, dimana seorang pemimpin dituntut bersikap professional, mampu memberdayakan seluruh potensi organisasi secara kolektif kolegial, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai salah satunya melalui terciptanya budaya kerja yang baik.

Sebuah pelayanan yang baik tercermin dari sikap aparatur dalam melayani, untuk itu dibutuhkan konsep pengembangan diri bagi aparatur melalui pelatihan dan proses penyadaran baru bagi aparatur agar tetap terkontrol baik perilaku, sikap, maupun tutur kata. Karena pada dasarnya dominannya pengaruh konsep diri berbanding lurus dengan kualitas layanan yang dilakukan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja.

DAFTAR RUJUKAN

- Andri Irawan (2018). *Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke* (Merauke; STIA Karya Dharma Merauke) h.25
- Andri Irawan (2018). *Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke* (Merauke; STIA Karya Dharma Merauke) h.25
- Ayu Triningsih, Hevi Kurnia Hardini, Saaiman.(2016) Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar (Malang, Universitas Muhammadiyah Malang)
- Ayu Triningsih, Hevi Kurnia Hardini, Saaiman.(2016) Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar (Malang, Universitas Muhammadiyah Malang)
- Dewi Kunthi Anggarini, dkk (2018) Pengaruh Penerapan e Government terhadap budaya kerja pegawai negeri sipil di badan pendapatan daerah provinsi kalimantan timur(Samarinda, Universitas Mulawarman)
- Diah Indriani Suwondo, dkk (2015) Hubungan Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan (Surabaya, Universitas Kristen Petra)
- Etty Puji Lestari (2019), Seminar dan workshop Penelitian Universitas Terbuka Tangerang Selatan
- Etty Puji Lestari (2019). Seminar dan Workshop Penelitian (Tangerang Selatan;Universitas Terbuka)
- H. ATENG KUSNANDAR ADISAPUTRA. *Kompetensi PNS, Apa, Mengapa dan Bagaimana* (Artikel BKPSDM Buleleng, 2019). Artikel Januari 2019

- Indah Woro Mahanani, dkk (20xx) Pengaruh Budaya Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen karyawan sebagai variabel (Semarang, Universitas Diponegoro).
- Indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Sumbawa Tahun 2018, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi-Jakarta
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. E Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). Penerbit Andi: Yogyakarta
- Laporan Evaluasi Pelayanan Publik Perangkat Daerah Tahun 2019, Pemerintah Kabupaten Sumbawa-Sumbawa Besar
- Layaman, Suci Hartati. *Studi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon* (Cirebon;Universitas Muhammadiyah Cirebon) h.19
- Lerbin Roberto Aritonang (2014). Metode Penelitian Bisnis (Tanggerang Selatan;Universitas Terbuka)
- Ma'ruf Abdullah. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta, Aswaja Pressindo). Perpustakaan Nasional RI: Katalog Dalam Terbitan (KDT)
- Muchlisin Riadi *Kualitas Pelayanan Publik* (KGK Klaten 2019)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat
- Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 tentang Sitem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Rachmadi, Muhamad dan Muslim. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam*. (Jurnal Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Vol 14 No.2). Hlm 155.
- Ririn Nur Indah Sari, Hady Siti Hadijah. *Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja* (Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia) Jurnalpendidikanmanajemenperkantoran Vol.1 No.1,Agustus2016,Hal. 204-214
- Sudarmanto, (2009), *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar)
- Sugiyono, P. D. (2014). Metode Penelitian Manajemen (3rd ed.). Bandung: Alfabeta
- Tubagus Ismail. *Kapabilitas* (Tanggerang Selatan:Universitas Terbuka, 2020) materi inisiasi 5 Mata Kuliah Manajemen Kinerja