

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI *GOVERNMENT AND SMART CITY LANDMARK* (GENCIL) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PONTIANAK

Rendi Saputra¹⁾, Gusti Zulkifli Mulki²⁾, Hendri Firdaus³⁾
rendispt725@gmail.com

Abstrak

Pemerintah Kota Pontianak terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan cara mengikutsertakan partisipasi masyarakat melalui pengaduan masyarakat. *Government And SmartCity Landmark* (GENCIL) merupakan sebuah sistem informasi yang berbasis *e-government* dan menjadi wadah masyarakat dalam melakukan pelayanan publik di Kota Pontianak. Kehadiran sistem informasi GENCIL memberikan harapan Pemerintah dan masyarakat dari bentuk penerapan sistem informasi yang mana penyajian informasi yang cepat, tepat, dan akurat dalam mendukung pengambilan keputusan sehingga terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak. Namun pada kenyataannya tidak semua penerapan SI pada suatu organisasi/pemerintahan dapat memberikan peningkatan yang efektif pada pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti menganalisa dan mengukur efektivitas sistem informasi GENCIL terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak. Sebagai pembandingan peneliti juga mengukur efektivitas kualitas pelayanan publik pada masyarakat non GENCIL (masyarakat yang tidak menggunakan SI GENCIL) terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi literatur, observasi dan kuesioner. Teknik analisis pada penelitian ini meliputi uji dua beda rata-rata (kolmogrov smirnov), uji korelasi, uji asumsi klasik, dan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan perbandingan antara kualitas pelayanan publik pada sistem informasi GENCIL dan non GENCIL di Kota Pontianak dengan mengelompokkan indikator penilaian kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak, seperti melihat kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas pengguna dan tingkat kepuasan pelayanan publik.

Kata kunci: *E-government, Sistem Informasi GENCIL, Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Publik, Efektivitas.*

1. PENDAHULUAN

Good Governance adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan kerangka politik (*political framework*) bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Penerapan tujuan *Good Governance* merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem

pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat secara bertanggung jawab sejalan dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku dan menghindari kepentingan diri sendiri seperti korupsi, kolusi serta nepotisme (Kurniawan, 2005).

Pemerintahan yang modern sesungguhnya bukan sekedar mencapai efisiensi, tetapi juga hubungan akuntabilitas antara pemerintah dan warga negara. Warga negara tidak sekedar diperlakukan sebagai pelanggan dan konsumen (*customer and consumer*) tetapi lebih sebagai warga negara (*citizen*) yang memiliki hak untuk menuntut pemerintah agar

1. Alumni Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota FT. UNTAN

2. Dosen Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota FT. UNTAN

bertanggung jawab atas tindakan yang diambilnya, atau atas kegagalan dalam melaksanakan kewajibannya. Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik.

Salah satu upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan penerapan teknologi dan sistem informasi. Kota Pontianak adalah salah satu daerah otonom yang menerapkan teknologi dan sistem informasi dalam mendukung peningkatan pelayanan publik. Salah satu visi pembangunan Kota Pontianak adalah Prima dalam Pelayanan Publik. (RPJM Kota Pontianak Tahun 2015-2019).

Pemerintah Kota Pontianak sejak tahun 2017 telah mengembangkan Sistem Informasi “*Government and Smart City Landmark*” (GENCIL) yang berbasis ios dan android. Sistem Informasi GENCIL menjamin pelayanan publik melalui kemudahan masyarakat menyampaikan secara interaktif masalah dan proses pembangunan atau layanan publik di Kota Pontianak. Sistem Informasi GENCIL mengacu e-government yang bergerak pada bidang *government to citizens* (G2C) dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama yaitu untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi/sistem informasi GENCIL ini mengintegrasikan sistem informasi perkotaan dengan beberapa *stakeholder*.

Penerapan sistem online dalam pengaduan ini memudahkan masyarakat dan Pemerintah Kota Pontianak dalam menyelenggarakan suatu sistem pengaduan pelayanan publik. Aplikasi GENCIL secara konsep dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas

pelayanan publik di Kota Pontianak. Penerapan sistem informasi GENCIL dipengaruhi oleh fitur dan kemudahan aksesibilitas. Fitur dan aksesibilitas yang sesuai berimplikasi kepada efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini mempelajari kesesuaian dan kemandirian sistem informasi dalam merespon kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak.

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk menilai gambaran efektivitas sistem informasi GENCIL dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak.

Adapun berdasarkan tujuan penelitian diatas maka maksud / sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Menilai kualitas informasi yang dihasilkan dari penerapan fitur e-luar oleh sistem informasi GENCIL di Kota Pontianak.
- b. Menilai kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah/Kota dari penerapan fitur e-lawar oleh sistem informasi GENCIL di Kota Pontianak.
- c. Menilai pengaruh penerapan fitur e-lawar oleh pengguna sistem informasi GENCIL di Kota Pontianak.
- d. Menilai respon masyarakat terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik pemakai/pengguna SI GENCIL di Kota Pontianak.

Adapun ruang lingkup wilayah penelitian ini adalah Kota Pontianak, yaitu dinas-dinas di Kota Pontianak dan *user* pengguna SI GENCIL. Ruang lingkup substansi pada penelitian ini adalah menganalisis fungsional dari fitur e-lawar (lapor) dalam SI GENCIL.



Gambar 1. Tampilan si kecil

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik tercipta karena terdapat hal-hal yang tidak dapat dipenuhi oleh pasar, hal inilah yang menjadi tugas pemerintah memenuhi kebutuhan tersebut melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, kesejahteraan, keamanan, pendidikan, pembagunan nasional dan lain-lain.

2.2 *Electronic Government (e-government)*

Tahap pengembangan *e-government* tersebut masing-masing mempunyai fungsi yang berbeda, tergantung kebutuhan dari instansi pemerintah yang mengembangkan. Akibat dari pengembangan tersebut, maka tercipta suatu bentuk hubungan antara pemerintah dengan *stakeholders*, sebagaimana yang dijelaskan menurut (Indrajit, 2002) bahwa penggunaan

teknologi informasi ini kemudian menghasilkan suatu bentuk interaksi antara pemerintah dengan pihak-pihak terkait. Bentuk interaksi *e-government* dengan pihak-pihak terkait adalah sebagai berikut:

a. G2G (*Government to Government*)

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu sama lain tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berkaitan dengan masalah diplomatis semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antarnegara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri perusahaan, dll). Interaksi ini bertujuan untuk membuka saluran komunikasi antar sektor pemerintah, sehingga dapat bekerjasama dalam melayani kebutuhan masyarakat dan bisnis, dan diharapkan agar pemerintah dapat menjadi lebih proaktif dalam menghadapi tantangan.

b. G2C (*Government to Citizens*)

Pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama aplikasi G2C ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintah untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Interaksi ini bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat, murah dan mudah setiap saat. Selain itu dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

c. G2E (*Government to Employee*)

Aplikasi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri yang bekerja di suatu institusi

sebagai pelayanan masyarakat. Aplikasi tersebut dapat berupa sistem pengembangan karir pegawai, maupun sistem asuransi kesehatan yang terintegrasi secara keseluruhan. Melalui *e-government*, paradigma pelayanan publik bergeser dari paradigma birokratis menjadi paradigma *e-government* yang mengedepankan efisiensi, transparansi, dan fleksibilitas, yang akhirnya bermuara pada kepuasan pengguna layanan publik.

2.3 Model Evaluasi Sistem Informasi

a. Model Sistem Informasi D&M (Delone and McLean)

Menurut (Delone, 2003) mengemukakan bahwa komponen dari kesuksesan sistem informasi mempunyai enam dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan profit.

b. Model TAM

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. Model ini mengusulkan bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru, sejumlah faktor mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan sistem tersebut, khususnya dalam hal: *usefulness* (pengguna yakin bahwa dengan menggunakan sistem ini akan meningkatkan kinerjanya), *ease of use* (di mana pengguna yakin bahwa menggunakan sistem ini akan membebaskannya dari kesulitan, dalam artian bahwa sistem ini mudah dalam penggunaannya).

Technology Acceptance Model (TAM) memiliki elemen yang kuat tentang perilaku (behavioural), mengasumsikan bahwa ketika

seseorang membentuk suatu bagian untuk bertindak, mereka akan bebas untuk bertindak tanpa batasan.

c. Model EUC

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Adapun end-user diartikan dengan: 1) *“the ultimate source or destination of information flowing through a system”* (sumber utama atau tujuan dari informasi yang mengalir melalui sistem); 2) *a person, process, program, device, or system that employs a user-application network for the purpose of data processing and information exchange* (orang, proses, program, perangkat, atau sistem yang menggunakan jaringan pengguna-aplikasi untuk tujuan pengolahan data dan pertukaran informasi). *End-user computing* (EUC) mengacu pada sistem di mana non-programmer dapat membuat kerja aplikasi.

d. Model TTF

Model TTF memiliki 4 konstruk kunci yaitu *Task Characteristics*, *Technology Characteristics*, *performance impacts* dan *utilization* yang bersama-sama mempengaruhi konstruk ketiga TTF yang balik mempengaruhi variabel *outcome* yaitu *Performance* atau *Utilization*. Model TTF menempatkan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna.

e. Model HOT Fit

Hot Fit model merupakan model yang lengkap dan paling sesuai dengan kondisi permasalahan yang ada dibandingkan dengan model yang lain. *Hot fit model* diakomodir variabel struktur dan lingkungan organisasi dimana variabel tersebut tidak terdapat pada model sebelumnya.

Komponen manusia menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*) pada frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. *System use* juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaannya (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, harapan dan sikap menerima (*acceptance*) atau menolak (*resistance*) sistem.

Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal.

3. METODOLOGI

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang disusun untuk membangun atau memperoleh ilmu pengetahuan yang berbasis pada objektivitas dan control yang beroperasi dengan aturan-aturan ketat, termasuk mengenai logika, kebenaran, hukum-hukum, aksioma dan prediksi (Umar, 2008).

3.1 Metode Sampling

Pada penelitian ini, Pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah non probalita dengan teknik *accidental sampling* dimana merupakan teknik pengambilan sampel secara aksidental/tanpa disengaja dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2005).

Pemilihan sampel pada penelitian ini adalah

- Pengguna sistem informasi GENCIL
- Masyarakat Kota Pontianak yang tidak menggunakan sistem informasi GENCIL (non GENCIL).

Penentuan jumlah sampel, menggunakan pendekatan oleh Isaac dan Michael, berikut jumlah sampel yang ditentukan:

$$n = N/(N(d)^2+1)$$

Dimana :

n = sampel

N = populasi

d = derajat Kebebasan, misal; 0,1; 0,05 atau 0,01

Diketahui, Populasi yang mendownload aplikasi Gencil maka untuk mengetahui sampel yang menjadi dasar pertimbangan responden yaitu:

$$N = 1000$$

$$n = 1000/((0,1)^2 \cdot 1000 + 1)$$

$$= 90,90$$

Sehingga jumlah sampel yang diteliti sejumlah 90 orang, baik untuk pengguna SI. GENCIL dan non GENCIL.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan langsung/ kelapangan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi GENCIL terkait menilai efektivitas sistem informasi GENCIL dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Pontianak. Hasil observasi merupakan informasi-informasi yang diperoleh dilapangan dan mendukung implementasi efektivitas sistem informasi GENCIL dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Pontianak.

b. Kuesioner

Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data kuantitatif. Kuesioner ditujukan untuk memperoleh data dari pelapor/masyarakat yang telah melakukan pengaduan e-lawar pada sistem informasi GENCIL. Penyebaran kuesioner dilakukan dalam teknik pengambilan sampling yaitu secara *accidental sampling* yang dilakukan pada pada tempat-tempat yang terhubung atau *stakeholder* yang terhubung sistem informasi GENCIL terhadap pelayanan publik di Kota Pontianak. Begitu juga penyebaran kuesioner, tidak hanya pengguna SI. GENCIL tetapi juga masyarakat non GENCIL ditujukan dalam penilaian kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak. Penyebaran kuesioner ada secara *online* dan di Dinas-dinas di Kota Pontianak.

3.3. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan melakukan proses pengolahan data menggunakan aplikasi *SPSS* dan *Microsoft Excell*.

Tahap selanjutnya, setelah melakukan pengolahan data. Peneliti menggunakan analisis dalam menginterpretasi data dengan menggunakan analisis yang pertama Uji dua beda rata-rata, uji korelasi, uji validasi dan realibilitas kemudian Analisis Regresi.

4. HASIL DAN ANALISIS

4.1 Uji Dua Beda Rata-rata

Berdasarkan perhitungan analisis yang dilakukan maka dapat disimpulkan pada kualitas informasi terdapat perbedaan yang signifikan, dimana nilai asyp sig 0,015 lebih kecil dari nilai α 0,1. Sedangkan pada kualitas pelayanan tidak terdapat perbedaan yang signifikan, dimana nilai dimana nilai asyp sig 0,759 lebih besar dari nilai α 0,1 dan nilai pada kualitas pengguna tidak terdapat perbedaan yang signifikan, dimana nilai dimana nilai asyp sig 0,164. lebih besar dari nilai α 0,1.

Begitu pula nilai pada tingkat kepuasan pelayanan publik terdapat perbedaan yang signifikan, dimana nilai asyp sig $0,081 < \alpha$ 0,1. Dilihat dari nilai uji dua beda rata-rata yang didapat pada variabel terikat atau yang memberikan pengaruh pada tingkat kepuasan pelayanan publik di Kota Pontianak, nilainya signifikan atau terdapat perbedaan antara responden GENCIL dan non responden GENCIL. Pada uji dua beda rata-rata yang dilakukan, hanya melihat hasil output dari Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik dari responden GENCIL dan responden non GENCIL. Sehingga syarat untuk melakukan ke tahap uji selanjutnya dapat dilakukan dan menjadi nilai perhitungan utama dalam menentukan tahap analisis yang akan digunakan selanjutnya.

Tabel 1. Uji Dua Beda Rata-rata

Test Statistics ^a					
		Informasi	pelayanan	pengguna	Kepuasan
Most	Absolute	0,233	0,100	0,167	0,189
Extreme	Positive	0,233	0,100	0,167	0,189
Differences	Negative	-0,022	-0,033	-0,067	0,000
Kolmogorov-Smirnov Z		1,565	,671	1,118	1,267
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,015	0,759	0,164	0,081
a. Grouping Variable: kelompok					

Sumber : Hasil Analisis, 2018

4.2 Uji Korelasi

Berdasarkan hasil uji korelasi responden GENCIL bahwa nilai korelasi signifikan antara kualitas informasi dan tingkat kepuasan pelayanan publik terdapat signifikansi $0.002 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sejumlah 0.324 . Begitu juga dengan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelayanan publik terdapat korelasi signifikan dengan signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasinya sejumlah 0.364 dan menjadi nilai koefisien korelasi tertinggi, lalu untuk kualitas pengguna

dan tingkat kepuasan pelayanan publik dinyatakan tidak berkorelasi yang berarti dengan nilai $\text{sig } 0.932 > 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sejumlah $-0,009$.

Diketahui hasil uji korelasi yang dilakukan hanya Kualitas Informasi berkorelasi dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan berkorelasi dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik. Menurut tabel koefisien korelasi dibawah, Hubungan variabel Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan terdapat hubungan yang moderat.

Tabel 2. Uji Korelasi Responden GENCIL

		Correlations			
		Kepuasan	Informasi	Layanan	Pengguna
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.324**	.364**	-.009
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.932
	N	90	90	90	90
Kualitas Informasi	Pearson Correlation	.324**	1	.411**	-.167
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.116
	N	90	90	90	90
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.364**	.411**	1	.082
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.444
	N	90	90	90	90
Kualitas Pengguna	Pearson Correlation	-.009	-.167	.082	1
	Sig. (2-tailed)	.932	.116	.444	
	N	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Analisis, 2018

Sedangkan untuk hasil uji korelasi pada responden non GENCIL bahwa nilai korelasi signifikan antara kualitas informasi dan tingkat kepuasan pelayanan publik terdapat signifikansi $0.001 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sejumlah 0.358 . Begitu juga dengan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelayanan publik terdapat korelasi signifikan dengan signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasinya sejumlah 0.384 dan menjadi nilai koefisien korelasi tertinggi, lalu untuk kualitas pengguna

dan tingkat kepuasan pelayanan publik dinyatakan tidak berkorelasi yang berarti dengan nilai $\text{sig } 0.376 > 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sejumlah $0,094$.

Diketahui hasil uji korelasi yang dilakukan hanya Kualitas Informasi berkorelasi dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan berkorelasi dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik. Menurut tabel koefisien korelasi dibawah, Hubungan variabel Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan terdapat hubungan yang moderat.

Tabel 3. Uji Korelasi Responden Non GENCIL

Correlations					
		Kepuasan	Informasi	Pelayanan	Pengguna
Kepuasan	Pearson Correlation	1	,358**	,384**	,094
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,376
	N	90	90	90	90
Informasi	Pearson Correlation	,358**	1	,422**	,065
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,541
	N	90	90	90	90
Pelayanan	Pearson Correlation	,384**	,422**	1	,021
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,841
	N	90	90	90	90
Pengguna	Pearson Correlation	,094	,065	,021	1
	Sig. (2-tailed)	,376	,541	,841	
	N	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Analisis, 2018

4.3 Uji Validitas dan Realibilitas

Indikator pertanyaan dikatakan valid jika memiliki nilai $R > \text{Nilai } R$ pada tabel pearson product moment, begitu pula dengan nilai R tabel pada $n = 90$ responden yaitu 0,207 maka berdasarkan nilai perhitungan setiap item tabel di atas nilai R hitung $>$ nilai R tabel, maka dinyatakan valid atau data dapat dikatakan valid jika memiliki

nilai sig. < 0.05 . Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai sig. < 0.05 dan nilai R hitung $>$ nilai R tabel, maka dapat dinyatakan semua item pertanyaan/pernyataan valid pada kedua responden yang diteliti dan datanya layak untuk digunakan pada pengujian selanjutnya. Berikut tabel uji validitas responden GENCIL dan non GENCIL:

Tabel 4. Uji Validitas Responden GENCIL dan Non GENCIL

ITEM	Gencil				Non-Gencil		
	R	sig	Keterangan	R	sig	Keterangan	
Kualitas Informasi	1	0.368	0.0000	Valid	0.492	0.0000	Valid
	2	0.588	0.0000	Valid	0.473	0.0000	Valid
	3	0.530	0.0000	Valid	0.494	0.0000	Valid
	4	0.595	0.0000	Valid	0.648	0.0000	Valid
	5	0.536	0.0000	Valid	0.461	0.0000	Valid
Kualitas Layanan	1	0.474	0.0000	Valid	0.262	0.0000	Valid
	2	0.587	0.0000	Valid	0.471	0.0000	Valid
	3	0.267	0.0050	Valid	0.493	0.0000	Valid
	4	0.644	0.0000	Valid	0.600	0.0000	Valid
	5	0.653	0.0000	Valid	0.479	0.0000	Valid
Kualitas Pengguna	1	0,228	0,031	Valid	0,395	0,000	Valid
	2	0,225	0,033	Valid	0,221	0,058	Valid
Kepuasan Pelayanan	1	0.672	0.0000	Valid	0.507	0.0000	Valid
	2	0.608	0.0000	Valid	0.531	0.0000	Valid
	3	0.487	0.0000	Valid	0.411	0.0000	Valid

Sumber : Hasil Analisis, 2018

Kemudian untuk uji Realibilitas, Berdasarkan data kuesioner dikatakan cukup reliable, syarat jika mendapatkan hasil cronbach's Alpha > 0.6, dari hasil diatas diketahui bahwa nilai cronbach's alpha untuk responden gencil adalah

0.742 dan non-gencil 0,677 artinya data dari kedua kuisisioner cukup reliable untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya. Berikut tabel uji realibel reponden GENCIL dan Non GENCIL:

Tabel 5. Realibilitas Responden GENCIL

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
informasi1	39,0333	21,066	,261	,736
informasi2	39,0889	20,217	,515	,718
informasi3	38,9444	19,806	,419	,721
informasi4	38,9778	19,775	,508	,715
informasi5	38,8778	19,839	,428	,720
layanan1	38,9111	20,711	,387	,727
layanan2	38,8444	19,998	,506	,716
layanan3	39,3778	21,429	,126	,750
layanan4	39,2000	18,948	,546	,707
layanan5	39,0667	18,917	,557	,706
pengguna1	37,4889	21,534	,006	,784
pengguna2	40,0333	21,583	,029	,772
kepuasan1	39,6000	19,074	,589	,705
kepuasan2	39,6667	19,326	,510	,712
kepuasan3	39,6444	20,007	,366	,726

Sumber : Hasil Analisis, 2018

Tabel 6. Realibilitas Responden Non-GENCIL

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
informasi1	41,2778	16,675	,422	,656
informasi2	41,1000	16,473	,384	,655
informasi3	41,1667	15,556	,348	,653
informasi4	41,4778	14,904	,544	,627
informasi5	41,3222	15,929	,326	,657
layanan1	41,2333	17,417	,183	,674
layanan2	41,2778	16,203	,363	,654
layanan3	41,3889	15,791	,366	,652
layanan4	41,6556	15,240	,490	,636
layanan5	41,7000	16,122	,368	,654
pengguna1	39,6000	15,389	,091	,734
pengguna2	42,4778	17,353	-,011	,715
kepuasan1	41,7889	16,191	,413	,651
kepuasan2	41,8667	15,915	,429	,647
kepuasan3	41,9556	16,537	,302	,661

Sumber : Hasil Analisis, 2018

4.4. Analisis Regresi

Berdasarkan hasil analisis regresi

pada responden GENCIL bahwa didapatkan hasil estimasi variabel Kualitas Informasi memiliki koefisien

regresi sebesar + 0,154 dengan probabilitas sebesar 0,086. Nilai signifikansi lebih dari α (0,05) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi memiliki arah yang positif dan tidak signifikansi terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik. Faktor-faktor dari variabel kualitas informasi meliputi, sejauh mana suatu sistem informasi GENCIL mampu memberikan sebuah informasi yang mudah dimengerti, relevansi, dan keamanan serta menyajikan format informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik.

Kemudian didapatkan hasil estimasi variabel Kualitas Pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar +0,262 dengan probabilitas 0,006. Nilai signifikansi kurang dari α (0,05) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki arah positif dan Signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik. Pengaruh kualitas pelayanan dilihat dari indikator penilaian pelayanan yang diberikan seperti keandalan, jaminan, empati, *responsiveness* dan efisiensi layanan pada tempat pelayanan publik di Kota Pontianak oleh masyarakat Kota Pontianak. Berdasarkan hasil analisis regresi bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik. Sehingga dapat dikatakan pelayanan yang diberikan pada sistem informasi GENCIL oleh penggunanya

mendapat respon yang positif dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna dapat diterima dengan baik. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan bisa ditingkatkan lagi.

Terakhir didapatkan hasil estimasi variabel Kualitas Pengguna memiliki koefisien regresi sebesar +0,022 dengan probabilitas 0,843. Nilai signifikansi lebih dari α (0,05) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pengguna memiliki arah positif dan tidak signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil analisis regresi bahwa kualitas pengguna tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik. Penilaian kualitas pengguna pada indikator tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan tidak memberikan pengaruh efek yang besar terhadap kualitas seseorang dalam menggunakan sistem informasi GENCIL. Namun untuk penilaian lebih lanjut lagi, pemahaman seseorang pengguna lebih ditingkatkan lagi pada kualitas penggunaannya, semakin tinggi kualitas pengguna seseorang maka mutu ilmu yang dipahami tentang sistem informasi lebih paham lagi dan pemanfaatan sistem informasinya lebih terjaring lebih luas lagi. Agar pengembangan mengenai sistem informasi GENCIL ini dapat digunakan lebih efektif dan efisien.

Berikut tabel hasil analisis regresi responden GENCIL:

Tabel 7. Analisis Regresi Responden GENCIL

Coefficients ^a							
Model (Variabel)			t	Sig.	T tabel	Taraf sig. (5%)	Keterangan
1	(Constant)	0,770					
	Informasi	0,154	1,739	0,086	1,988	0,05	Tidak Signifikan
	Pelayanan	0,262	2,834	0,006	1,988	0,05	Signifikan
	Pengguna	0,022	0,199	0,843	1,988	0,05	Tidak Signifikan

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik

Sumber : Hasil Analisis, 2018

Sedangkan untuk hasil analisis regresi pada responden non GENCIL hasil estimasi variabel Kualitas Informasi memiliki koefisien regresi sebesar +0,142 dengan probabilitas sebesar 0,031. Nilai signifikansi lebih dari α (0,05) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi memiliki arah yang positif dan signifikansi terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil analisis regresi bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik. Pelayanan publik di setiap Dinas-Dinas Kota Pontianak mengacu dan sudah sesuai dengan RPJM Kota Pontianak Tahun 2015-2019.

Kemudian hasil estimasi variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar +0,195 dengan probabilitas 0,009. Nilai signifikansi kurang dari α (0,05) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki arah positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik. Pengaruh kualitas pelayanan dilihat dari indikator penilaian pelayanan yang diberikan seperti keandalan, jaminan, empati, *responsiveness* dan efisiensi layanan pada tempat pelayanan publik di Kota

Pontianak oleh masyarakat Kota Pontianak. Berdasarkan hasil analisis regresi bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik.

Terakhir didapatkan hasil estimasi variabel Kualitas Pengguna memiliki koefisien regresi sebesar +0,048 dengan probabilitas 0,452. Nilai signifikansi lebih dari α (0,05) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pengguna memiliki arah positif dan tidak signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik. Berdasarkan asumsi yang ditentukan, bahwa Kualitas Pengguna tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik.

Penilaian kualitas pengguna bagi masyarakat Kota Pontianak tidak memiliki peran yang signifikan. Sehingga masyarakat biasa yang tidak harus berlatar belakang tingkat pendidikan dan jenis pekerjaannya tinggi sudah dapat melakukan pelayanan publik pada tempat pelayanan publik di Kota Pontianak.

Berikut hasil tabel analisis regresi responden non GENCIL:

Tabel 8. Analisis Regresi Responden Non GENCIL

Coefficients ^a							
Model (Variabel)		t	Sig.	T tabel	Taraf sig. (5%)	Keterangan	
1	(Constant)	2,150					
	Informasi	0,142	2,186	,031	1,988	0,05	Signifikan
	Pelayanan	0,195	2,669	,009	1,988	0,05	Signifikan
	Pengguna	0,048	0,756	,452	1,988	0,05	Tidak Signifikan
a. Dependent Variable: Kepuasan							

Sumber : Hasil Analisis, 2018

Berdasarkan asas-asas *good governace* yang ditetapkan oleh BAPPENAS ada prinsip-prinsip pelaksanaannya pada penerapan sistem informasi GENCIL maupun respon masyarakat non GENCIL terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak sebagai berikut:

- a. Tata Pemerintahan yang berwawasan kedepan.
- b. Tata Pemerintahan yang bersifat terbuka.
- c. Tata Pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat..
- d. Tata Pemerintahan yang bertanggung jawab (*Akuntable*)
- e. Tata Pemerintahan yang cepat tanggap.
- f. Tata Pemerintahan yang menggunakan struktur dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- g. Tata Pemerintahan yang terdesentralisasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- a. Pengaruh kualitas informasi terhadap kualitas pelayanan publik:
- b. Pada responden GENCIL Kualitas informasi memberikan pengaruh kecil namun hasil uji yang diberikan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak. Hal ini berarti peningkatan kualitas informasi tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap pengguna sistem informasi GENCIL. Sedangkan pada responden non GENCIL kualitas informasi memberikan pengaruh nyata dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Prosedur informasi pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas-dinas Kota Pontianak sudah

menggunakan alur bagan dan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Hal tersebut dapat terlihat bahwa sebagian besar masyarakat sudah paham mengetahui informasi yang disampaikan secara tidak langsung melalui papan informasi. Pelayanan publik yang diberikan pada Dinas-dinas di Kota Pontianak mengacu dan sudah sesuai dengan RPJM Kota Pontianak Tahun 2015-2019.

- c. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik:
- d. Pada responden GENCIL Kualitas pelayanan berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang berumutu dan baik dari sistem informasi GENCIL oleh pengguna/user di Kota Pontianak. Dapat dikatakan pelayanan yang diberikan pada sistem informasi GENCIL oleh penggunanya mendapat respon yang positif dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna dapat diterima dengan baik. Keterkaitan kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah daerah mengacu juga pada Undang-undang No. 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang dan Peraturan Pemerintah No. 68 Tahun 2010 tentang bentuk dan tata cara peran masyarakat dalam penataan ruang. Kualitas pelayanan pada sistem informasi GENCIL dapat dikatakan sudah efektif dan efisien. Sedangkan pada responden non GENCIL

- kualitas pelayanan sudah memberikan pengaruh nyata dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik. Indikator penilaian sudah mencakup pada penilaian kualitas pelayanan non GENCIL di Kota Pontianak. Secara garis besar dapat dikatakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kota Pontianak efektif dan efisien dan sebagian besar juga masyarakat sudah merasakan pelayanan yang diberikan pada Dinas-dinas pemerintahan cukup baik.
- e. Pengaruh kualitas pengguna terhadap kualitas pelayanan publik:
 - f. Pada responden GENCIL kualitas pengguna memberikan pengaruh kecil namun hasil uji yang diberikan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pengguna tidak memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap faktor kualitas pengguna lainnya yang menjadi pendukung dalam menggunakan sistem informasi GENCIL di Kota Pontianak. Sedangkan pada responden non GENCIL penilaian kualitas pengguna bagi masyarakat Kota Pontianak tidak memiliki peran yang signifikan. Secara hasil analisis yang didapat masyarakat biasa yang tidak harus berlatar belakang tingkat pendidikan dan jenis pekerjaannya tinggi sudah dapat melakukan pelayanan publik pada tempat pelayanan publik di Kota Pontianak.

Berdasarkan asas-asas *good governace* yang ditetapkan oleh BAPPENAS ada prinsip-prinsip pelaksanaannya pada penerapan sistem informasi GENCIL maupun respon masyarakat non GENCIL terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak. Dapat dikatakan peran sistem informasi GENCIL dan non GENCIL di Kota Pontianak sudah *Good Governance*.

5.2 Saran

- a. Pemerintah Kota Pontianak diharapkan dapat meningkatkan lagi sistem informasi GENCIL dari segi kualitas informasi berupa format atau bentuk (tampilan) fitur e-lawar, sedangkan dari kualitas pelayanan yang lebih ditingkatkan lagi yaitu keandalan layanan yang dapat menyaring dan lebih mendahulukan layanan sesuai prosedur dan faktor-faktor kualitas pengguna yang menjadi pendukung dalam kemajuan teknologi untuk pembagunan Kota Pontianak yang lebih baik lagi. Secara teknis Pemerintah tidak mempunyai data teknis secara detail, namun kehadiran sistem informasi GENCIL sudah membantu beban Pemerintah dalam melakukan pengawasan/monitoring di lapangan, peran masyarakat yang sudah ikut ambil alih dalam penataan ruang membuat efek yang baik dan maju untuk pembagunan Kota Pontianak.
- b. Peningkatan sosialisasi terhadap pentingnya manfaat penggunaan sistem informasi GENCIL terhadap masyarakat Kota Pontianak dan menjadikan sistem informasi GENCIL ini sebagai wadah masyarakat

- untuk memudahkan dalam melakukan pengaduan/laporan mengenai pelayanan publik di Kota Pontianak.
- c. Peningkatan kerja sama Pemerintah Kota Pontianak dengan Kota/Kab lainnya di Kalimantan Barata, agar menjadi percontohan SI yang terintegrasi dan terorganisir dengan baik nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuzar, P. D. (2013). *Statiska Terapan*. Jakarta: In Media.
- Delone, W. a. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information System Succes: A Ten Year Update*. Journal of Management of Information System , 9-30.
- Denhardt-Denhardt. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: ME Sharpe.
- Effendi. (1996). *Sumber Daya Manusia, Peluang Kerja dan Kemiskinan*. Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya.
- Indonesia, P. Undang-Undang No. 26 Tahun 2007 *Tentang Penataan Ruang*.
- Indrajit. (2002). *Peluang Penerapan new Public Management untuk Kabupaten di Indonesia* . Yogyakarta: Bula Sumur: Universitas Gadjah Mada.
- Indonesia, P. (2010). *Peraturan Pemerintah No 68 Tahun 2010*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indrajit. (2002). *Peluang Penerapan new Public Management untuk Kabupaten di Indonesia* . Yogyakarta: Bula Sumur: Universitas Gadjah Mada.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Notoatmodjo. (2005). *Metode Penelitian Kesehatan* . Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter & Standar Pelayanan Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Risdiyanto, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- RPJM Kota Pontianak Tahun 2015-2019.
- Sutrabi, T. (2006). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.