

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT, KOMITMEN, PENGEMBANGAN APARATUR DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Koesharijadi¹, Hardiyansyah², Muhamad Akbar³

^{1,2,3} Universitas Bina Darma

Jalan Ahmad Yani No. 3 Palembang

E-mail: koesharijadi@binadarma.ac.id¹, hardiyansyah@binadarma.ac.id², muhamad.akbar@binadarma.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze about "The effect of e-government policy implementation, leadership commitment and apparatus development on the performance of public services in the City Government of Palembang and Prabumulih. The method used is quantitative method through questionnaire distribution to respondents. The results showed that partially and simultaneously the implementation of e-gov policy, the commitment and development of apparatus resources significantly affected the performance of public services in the Government of Palembang City and Prabumulih City.

Keywords: e-government, commitment, apparatus development, service performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang "Pengaruh implementasi kebijakan e-government, komitmen pimpinan dan pengembangan sumber daya aparatur terhadap kinerja pelayanan publik pada Pemerintah Kota Palembang dan Prabumulih. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif melalui penyebaran angket kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan implementasi kebijakan e-gov, komitmen dan pengembangan sumber daya aparatur berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Pemerintah Kota Palembang dan Kota Prabumulih.

Kata kunci: e-government, komitmen, pengembangan aparatur, kinerja pelayanan.

PENDAHULUAN

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sampai saat ini memiliki 17 daerah otonom, yang terdiri dari 13 pemerintah kabupaten dan 4 pemerintah kota. Dari 17 kabupaten/kota di Sumsel, ada 6 daerah yang masuk kategori kuning dalam hal "pelayanan publik", artinya kepatuhan pendampingan terhadap pelayanan masyarakat belum sesuai standar. Misalnya, kita masuk sebuah kantor belum ada struktur organisasi, belum ada plang petunjuk WC, juga belum ada petunjuk tempat parkir. Pelayanan Publik sesuai UU No. 25 tahun 2009 dievaluasi Ombudsman, agar pelayanan bisa memenuhi standar. Yang akan dievaluasi oleh Ombudsman adalah standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, misalnya di Badan Pertanahan Nasional (BPN), Samsat, Pembuatan SIM, dan Perbankan. "Setiap pelayanan harus memenuhi standarnya, waktu pelayanan harus

sesuai standar, jangan sampai standar sehari menjadi 2 atau 3 hari. Pemerintah pun mesti serius dalam hal pemberian pelayanan dengan mengacu pada paradigma tiga Undang-undang yakni UU No. 5 tentang aparatur sipil negara (ASN), UU No. 23 tentang Pemerintahan Daerah, dan UU No. 30 tentang Administrasi Pemerintahan. Intinya, supaya terjadi pelayanan terbaik kepada masyarakat [<http://sumselupdate.com/pemerintah-sumsel-belum-puas-status-pelayanan-publik-saat-ini/>]

Enam daerah yang masuk kategori kuning dalam pelayanan publik di Sumatera Selatan tersebut menurut Ketua Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan Indra Zuardi, yaitu: tiga pemerintah kota, yaitu Palembang, Prabumulih dan Lubuklinggau, dan tiga pemerintah kabupaten, yaitu Kabupaten Ogan Komering Ulu, Ogan Komering Ilir, dan Kabupaten Lahat (Wawancara, 13 Mei 2017). Sementara itu, menurut laporan

Koran Sindo (Senin, 13 Maret 2017) bahwa layanan pemerintah daerah dan instansi vertikal di berbagai tingkatan mulai dari provinsi hingga kabupaten/kota di Sumatera Selatan dinilai belum memuaskan publik. Hal ini terbukti dari pengaduan masyarakat yang meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Tahun 2016 jumlah pengaduan masyarakat mencapai 134 laporan, jumlah itu meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya 124 pengaduan. Peningkatan ini bisa diindikasikan dua hal; bisa jadi masyarakat yang aktif dalam melaporkan mengenai layanan publik yang diberikan pemerintah atau memang layanan publik pemerintah makin menurun. Materi pengaduan diantaranya mengenai layanan publik yang lamban, data publik yang tidak dipublikasikan, kesulitan publik mengakses data publik, dan lain-lain.

ASN pada masing-masing satuan kerja perangkat daerah (SKPD), baik yang bersifat pendukung atau operasional dituntut untuk selalu meningkatkan kinerjanya, memiliki tingkat kemampuan dalam melaksanakan tugas/pekerjaannya, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pemanfaatan teknologi informasi (TI), seperti e-government (e-gov) sudah menjadi kebutuhan dalam pelayanan publik sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Gov (electronic-Government framework), salah satu tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang memenuhi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Namun demikian, realitas menunjukkan bahwa pemanfaatan TI masih belum maksimal, masih banyak ASN yang gagap teknologi, masih senang dengan paradigma lama dan manual.

Berdasarkan fenomena, fakta dan data di atas, kinerja pelayanan publik masih belum dapat diimplementasikan dengan baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Misalnya; alur pelayanan yang tidak jelas, kotak saran tidak tersedia, masih lambat, berbelit-belit, dipimpong, kurang informatif dan sebagainya. Dugaan sementara, berbagai persoalan dalam pelayanan publik tersebut disebabkan dari pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal, komitmen pimpinan yang masih rendah serta pengembangan sumber daya aparatur yang belum maksimal dan lain-lain.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan mixed methods. Mixed methods merupakan salah satu pendekatan yang cenderung

didasarkan pada paradigma pengetahuan pragmatik. Pendekatan Mixed Methods disebut juga sebagai penelitian gabungan. Berorientasi pada tindakan dengan menggunakan metode kuantitatif maupun metode kualitatif dalam proses pelaksanaan suatu penelitian yang sama. Metode tersebut digabungkan untuk mendeskripsikan semua fakta yang terkait dengan e-gov, komitmen pimpinan, pengembangan sumber daya aparatur dan kinerja pelayanan publik pada Pemerintah Kota Palembang, Prabumulih, Lubuklinggau, Kabupaten OKI, OKU, dan Kabupaten Lahat. Untuk tahun pertama dari rencana tiga tahun penelitian, menggunakan metode kuantitatif dengan responden berasal dari ASN pada SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Palembang dan Prabumulih sebanyak 200 orang responden.

LANDASAN TEORI

E-Government

Hasil penelitian Kurniasih dkk. (2013) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan e-Government terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah di Kota Cimahi. Implementasi kebijakan e-Government memberikan pengaruh sebesar 54,85% terhadap perubahan kinerja aparatur pemerintah di Kota Cimahi. Meskipun tidak terlalu besar, namun implementasi kebijakan e-Government merupakan salah satu faktor yang dominan dalam menentukan perubahan kinerja aparatur pemerintah di Kota Cimahi.

Terminologi "E-Government" atau sering disingkat dengan e-gov dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif (Kurniawan, 2006).

Secara umum pengertian E-Government adalah Sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja (Abidin, 2000).

Komitmen Pimpinan

Hardiyansyah (2014) dalam penelitiannya yang berjudul: "Model Implementasi Kebijakan Publik dalam Pengelolaan Sampah dan Kebersihan

Kota Palembang,” diperoleh kesimpulan bahwa: keberhasilan implementasi kebijakan dalam Pengelolaan Sampah dan Kebersihan Kota Palembang ditentukan oleh faktor komunikasi, sikap pelaksana, sumber daya, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut akan dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh “komitmen pimpinan.” Komitmen pimpinan yang dimaksudkan adalah komitmen Walikota Palembang yang betul-betul serius memberikan semua fasilitas dan dukungan dana (melalui APBD) guna mewujudkan Kota Palembang yang bersih. Hasil penelitian Mutia dalam Aisyah dkk. (2014) mengindikasikan bahwa kinerja sektor publik dapat optimal apabila didukung komitmen organisasi baik dari individu pegawai maupun para pejabat dalam pemerintahan.

Deputi Pelayanan Publik Kemenpan-RB Mirawati Sudjono mengatakan: Komitmen pimpinan dalam suatu instansi pemerintah menjadi kunci menciptakan layanan publik yang berkualitas. "Kuncinya ada pada pimpinan, kalau mereka tidak paham bagaimana akan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas." Menurut dia, dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Tanah Air sudah ada payung hukum yaitu Peraturan Menpan-RB no 24 tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Publik. "Dengan demikian pimpinan instansi, lembaga pemerintah hingga kepala daerah wajib menjalankannya," kata dia. Ia menjelaskan pelayanan publik yang berkualitas memiliki kriteria cepat, mudah, dan prosedur yang jelas sehingga masyarakat puas dalam menyelesaikan urusannya. Langkah pertama yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan prima adalah adanya standar operasional prosedur yang jelas agar masyarakat tidak bingung, kata dia. Ia mengatakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga harus memiliki mekanisme dan aturan yang jelas baik dari segi tahap maupun persyaratan. Jika ada waktu yang dibutuhkan dalam mengeluarkan suatu izin, maka harus pasti dan jelas berapa lama dan tidak boleh terlalu lama. Ia menambahkan jika pelayanan publik suatu daerah baik, maka kepala daerah yang hendak mencalonkan kembali tidak perlu kampanye karena masyarakat sudah merasakan langsung pelayanan yang berkualitas sehingga otomatis akan didukung. <http://www.antarane.ws.com/berita/462660/komitmen-pimpinan-kunci-pelayanan-publik-berkualitas> (diakses tgl. 18/5/2016).

Siagian (2005:20) menjelaskan bahwa suatu kenyataan di dalam kehidupan organisasi pimpinan memainkan peranan yang sangat penting bahkan dikatakan amat menentukan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk mencapai tujuan organisasi, pimpinan baik secara individu maupun secara kelompok memerlukan bantuan dari bawahannya.

Pada umumnya, sebagai bawahan dalam rangka menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas organisasi seringkali atau memiliki kecenderungan lebih senang bekerja tanpa diawasi secara ketat asalkan terlebih dahulu diberikan pedoman atau arahan dalam pelaksanaannya. Namun, dilain pihak bawahan dalam menjalankan tugasnya juga perlu dilakukan pengawasan yang cukup ketat agar pelaksanaannya tidak menyimpang serta hasil kerjanya pun tidak meleset dari yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan kodrat sebagai manusia yang memiliki beraneka ragam perilaku, dan ini merupakan tantangan bagi pimpinan dalam mengendalikan bawahannya. Pemberian arahan dan petunjuk kepada bawahan merupakan salah satu tugas bagi seorang pimpinan, agar sasaran yang hendak dicapai dapat dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki pimpinan serta dengan menggunakan biaya yang efisien sesuai dengan misi organisasi.

Dalam kaitannya dengan keberhasilan atau kesuksesan seorang pemimpin, Davis (2002:46) telah merumuskan empat sifat umum yang mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan kepemimpinan seseorang yaitu: (a) Kecerdasan. Hasil penelitian membuktikan bahwa pemimpin mempunyai tingkat kecerdasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang dipimpin. Namun yang sangat menarik dari penelitian tersebut adalah pemimpin tidak dapat melampaui terlalu banyak dari kecerdasan pengikutnya; (b) Kedewasaan dan keluasaan hubungan sosial. Pemimpin cenderung menjadi matang dan mempunyai emosi yang stabil, serta mempunyai perhatian yang luas terhadap aktivitas-aktivitas sosial, dan cenderung mempunyai keinginan menghargai dan dihargai; (c) Motivasi diri dan dorongan berprestasi. Para pemimpin relatif mempunyai dorongan motivasi yang kuat untuk berprestasi. Mereka bekerja berusaha mendapatkan penghargaan yang intrinsik dibandingkan dari yang ekstrinsik; (d) Sikap-sikap hubungan kemanusiaan.

Pemimpin-pemimpin yang berhasil adalah pemimpin yang mau mengakui harga diri dan kehormatan para pengikutnya, dan mampu berpihak kepadanya. Dalam istilah penelitian Universitas Ohio, pemimpin itu mempunyai perhatian. Sedangkan kalau mengikuti istilah penemuan Michigan, pemimpin berorientasi pada karyawan, bukannya berorientasi kepada hasil produksi.

Pengembangan Sumber Daya Aparatur

Keberadaan dunia saat ini penuh dengan keterbukaan, dunia seolah menyatu atau dikenal dengan sebutan globalisasi. Globalisasi dimaknai oleh sebagian besar orang seolah-olah tidak ada lagi batas-batas tembok pemisah antara satu negara dengan negara lainnya, baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial maupun budaya. Walaupun

masing-masing bangsa memiliki karakter-karakter bangsanya, namun dengan keterbukaan yang ada semuanya menjadi saling membaur. Sebagai konsekuensi dari era globalisasi, adalah tingginya tingkat persaingan dan tantangan yang ditimbulkannya. Suka atau tidak suka, ini merupakan suatu realitas yang harus dihadapi setiap warga bangsa. Pertanyaan mendasar dari realitas ini adalah sanggupkah dan siapkah manusia dikondisikan sebagai sumber daya transformasi sosial atau sumber daya yang diantisipasi sebagai pelaku pembangunan? Salah satu upaya mengantisipasinya adalah dengan menciptakan berbagai sumber daya manusia unggul yang memiliki kemampuan berbuat sesuatu bagi bangsanya. Terdapat dua macam manusia unggul, yaitu: 1) keunggulan individualistik yang dianggap sebagai cerminan sikap rakus manusia karena keunggulannya digunakan untuk dirinya dan kepuasan pribadinya sehingga diasumsikan tidak tepat diterapkan dalam era globalisasi, dan 2) keunggulan partisipatoris yang mengembangkan prinsip-prinsip persaingan sehat untuk mencari cara, proses dan hasil terbaik (Satar, 2002).

Pengetahuan pegawai akan pelaksanaan tugas maupun pengetahuan umum yang mempengaruhi pelaksanaan tugas, sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik. Pegawai yang kurang memiliki pengetahuan yang cukup tentang bidang kerjanya akan bekerja tersendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan bahan produksi yang lain akan diperbuat oleh golongan pegawai yang belum memiliki pengetahuan cukup akan bidang kerjanya. Pemborosan- pemborosan ini akan mempertinggi biaya pencapaian tujuan organisasi. Dengan kata lain, pengetahuan pegawai harus diperbaiki dan dikembangkan agar mereka tidak berbuat sesuatu yang merugikan usaha-usaha pencapaian tujuan dengan sukses.

Keterampilan pegawai, merupakan salah satu faktor utama dalam usaha mencapai sukses bagi pencapaian tujuan organisasi. Bagi pegawai baru atau pegawai yang menghadapi pekerjaan baru, diperlukan adanya tambahan keterampilan guna melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik. Pengetahuan dan keterampilan saja belumlah cukup untuk menjamin suksesnya pencapaian tujuan. Sikap pegawai terhadap pelaksanaan tugas, juga merupakan faktor kunci dalam mencapai sukses. Oleh karena itu, pengembangan sikap juga harus diusahakan dalam pengembangan pegawai. Hasil penelitian Findarti (2016) menyebutkan bahwa pengembangan sumber daya manusia memiliki pengaruh sebesar 31% terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Kepegawaian Provinsi Kalimantan Timur.

Kinerja Pelayanan

Herdinawati (2014) melakukan penelitian tentang kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan atas dasar buruknya kinerja pegawai Pemerintah Kota Surabaya, belum adanya sistem reward and punishment terkait manajemen kinerja. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kondisi penerapan program e-performance pada Pemerintah Kota Surabaya, kondisi kinerja pegawai sebelum dan sesudah adanya program e-performance, serta faktor penghambatnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan program e-performance melibatkan seluruh jajaran/level pada Pemerintah Kota Surabaya dilaksanakan sejak tahun 2011 dan kinerja pegawai setelah dilaksanakan program tersebut semakin meningkat semenjak diadakan e-performance. Peneliti menemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat e-performance antara lain kurangnya kemampuan pegawai mengenai teknologi informasi pada Dinas-dinas yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai Bagian Bina Program dalam mengelola aktivitas pegawai serta ditemukan penyalahgunaan akun pegawai yang merugikan berbagai pihak. Yang menjadi faktor pendukung antara lain yakni adanya Peraturan Walikota sebagai landasan hukum penerapan e-performance dalam pemberian uang kinerja, jenis teknologi yang digunakan telah memenuhi kebutuhan dan semakin memperlancar kinerja pegawai Bagian Bina Program Pemerintah Kota Surabaya.

Ariany dan Putera (2013) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kinerja pelayanan yang kurang maksimal dari dua SKPD di Pemerintah Kota PARIAMAN. Untuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KP2TPM) walaupun pelayanan sudah diberikan secara maksimal akan tetapi masih terdapat kelemahan mengenai koordinasi antar SKPD yang terkait dengan perizinan di lembaga ini. Sementara itu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disduk dan Capil) telah memberikan pelayanan dengan baik namun pelayanan yang diberikan itu belum disertai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas sehingga pegawai melaksanakan pelayanan berdasarkan apa yang ada saja. Untuk itu perlu ada perbaikan terhadap sumber daya aparatur terutama dari segi kualitas pegawai sehingga dapat melayani dengan baik dan meningkatkan koordinasi antar SKPD yang terkait dengan perizinan.

Kinerja adalah satu-satunya petunjuk yang dapat dipercayai untuk menyimpulkan apakah suatu organisasi, unit, atau pegawai sukses atau gagal, berprestasi atau tidak. Selain itu, untuk mengkaji suatu kinerja diperlukan pemahaman secara keseluruhan. Ada tiga macam tujuan yang dikenal, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka dikenal pula tiga macam kinerja, yakni kinerja organisasi, kinerja unit, dan

kinerja pegawai. Kinerja organisasi secara keseluruhan dapat dipahami dengan baik apabila dipahami pula kinerja unit, dan kinerja pegawai. Demikian pula dalam proses perencanaan, membuat suatu perencanaan pegawai (manpower planning) dengan baik apabila dipahami tujuan-tujuan unit dan tujuan organisasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kota Palembang, meliputi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP); Dinas Pendapatan Daerah; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil; dan Dinas Tata Kota. Karakteristik responden dibagi menjadi dua yaitu berdasarkan jenis kelamin dan berdasarkan usia. Laki-laki berjumlah 63 orang atau 92,65%, dan wanita berjumlah 5 orang atau 7,35%. Jumlah usia < 25 tahun 26 responden atau 38,26%, usia 26 – 35 tahun berjumlah 12 responden atau 17,65% dan usia > 35 tahun berjumlah 30 responden atau 44,12%.

Deskripsi frekuensi variabel Implementasi Kebijakan E-Government kerja (X1), berdasarkan data hasil pengumpulan kuesioner menunjukkan bahwa hasil jawaban dari seluruh responden yaitu sebesar 26,84% responden menjawab sangat kuat, 52,21% responden menjawab kuat, 19,12% responden menjawab sedang, 1,84% responden menjawab tidak kuat dan tidak ada responden menjawab sangat tidak kuat.

Variabel Komitmen Pimpinan (X2) berdasarkan data hasil pengumpulan kuesioner menunjukkan bahwa hasil jawaban dari seluruh responden yaitu sebesar 33,82% responden menjawab selalu, 45,77% responden menjawab sering, 17,84% responden menjawab kadang-kadang, 2,57% responden menjawab pernah dan tidak ada responden menjawab tidak pernah.

Variable Pengembangan SDM Aparatur (X3) berdasarkan data hasil pengumpulan kuesioner menunjukkan bahwa dapat dilihat hasil jawaban dari seluruh responden yaitu sebesar 29,41% responden menjawab selalu, 51,47% responden menjawab sering, 16,86% responden menjawab kadang-kadang, 2,26% responden menjawab pernah dan tidak ada responden menjawab tidak pernah.

Kinerja Pelayanan Publik (Y) berdasarkan data hasil pengumpulan kuesioner menunjukkan bahwa hasil jawaban dari seluruh responden yaitu sebesar 27,15% responden menjawab selalu, 46,03% responden menjawab sering, 24,10% responden menjawab kadang-kadang, 2,49% responden menjawab pernah dan 0,23% responden menjawab tidak pernah.

Analisis Regresi Berganda

Hasil perhitungan model summary menunjukkan bahwa nilai $R = 0,777$ yang berarti bahwa antara variabel independent (Implementasi Kebijakan E-Government, Komitmen Pimpinan dan prestasi kerja) mempunyai hubungan yang sangat erat atau kuat dengan variabel dependent (Kinerja Pelayanan Publik).

Besar nilai koefisien determinasi (R^2) = 0,604 yang berarti bahwa sebesar 60,4% Kinerja Pelayanan Publik dapat dijelaskan oleh Implementasi Kebijakan E-Government, Komitmen Pimpinan dan prestasi kerja. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil Uji Anova

Hasil perhitungan ANOVA dapat menunjukkan bahwa nilai Sig = 0,000. Nilai ini lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ yang berarti bahwa ada pengaruh yang sangat signifikan dari Implementasi Kebijakan E-Government, Komitmen Pimpinan dan Pengembangan SDM Aparatur secara simultan terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan terhadap koefisien regresi linier berganda menunjukkan bahwa persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,945 + 0,453X_1 - 0,468X_2 + 0,624X_3 + e$$

Interpretasi persamaan di atas adalah sebagai berikut, angka konstanta sebesar 1,945 menyatakan bahwa jika nilai Implementasi Kebijakan E-Government (X1), Komitmen Pimpinan (X2) dan Pengembangan SDM Aparatur (X3) sama dengan nol atau dengan kata lain jika tidak ada Implementasi Kebijakan E-Government, Komitmen Pimpinan dan Pengembangan SDM Aparatur maka nilai Kinerja Pelayanan Publik sebesar 1,945 satuan skor statistik.

Besarnya koefisien $X_1 = 0,453$ menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan skor statistik Implementasi Kebijakan E-Government kerja maka akan meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik sebesar 0,453 satuan skor statistik, dengan catatan bahwa Komitmen Pimpinan kerja (X2) dan Pengembangan SDM Aparatur (X3) konstan.

Besarnya koefisien $X_2 = -0,468$ menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan skor statistik Komitmen Pimpinan kerja maka akan menurunkan Kinerja Pelayanan Publik sebesar 0,468 satuan skor statistik, dengan catatan bahwa Implementasi Kebijakan E-Government (X1) dan Pengembangan SDM Aparatur (X3) adalah konstan.

Besarnya koefisien $X_3 = 0,624$ menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan skor statistik Pengembangan SDM Aparatur maka akan meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik sebesar 0,624 satuan skor statistik, dengan catatan bahwa

Implementasi Kebijakan E-Government (X1) dan Komitmen Pimpinan (X2) adalah konstan.

Selanjutnya untuk melihat apakah hubungan antara variabel independent Implementasi Kebijakan E-Government, Komitmen Pimpinan dan Pengembangan SDM Aparatur terhadap variabel dependent Kinerja Pelayanan Publik signifikan secara parsial akan digunakan uji t.

Berdasarkan nilai yang diperoleh dapat diketahui bahwa nilai sig = 0,000 dan diketahui nilai $\alpha = 0,05$. Ini artinya bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai α untuk semua variabel. Ini maksudnya adalah bahwa Implementasi Kebijakan E-Government kerja berpengaruh sangat signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik, Komitmen Pimpinan berpengaruh sangat signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik dan Pengembangan SDM Aparatur berpengaruh sangat signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui perhitungan statistik dan analisis, maka diperoleh kesimpulan bahwa secara simultan dan parsial, implementasi kebijakan e-government, komitmen pimpinan dan pengembangan SDM aparatur berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Kesimpulan ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan publik akan meningkat apabila implementasi kebijakan e-government dilakukan secara optimal, komitmen pimpinan dilakukan secara konsisten, dan pengembangan SDM aparatur dilakukan secara kontinyu dan berkeadilan, baik secara parsial ataupun secara simultan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini merupakan hibah penelitian dasar unggulan perguruan tinggi (PDUPT) yang dibiayai oleh Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, sesuai dengan Kontrak Penelitian Tahun Anggaran 2018, DIPA No. 042.06.401516/2018. Sehubungan dengan itu, kami ucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada ASN pada Pemerintah Kota Palembang dan Prabumulih atas kesediaannya menjadi responden, serta terima kasih juga kami sampaikan kepada petugas lapangan, petugas survey, dan pengolah data statistik,

DAFTAR PUSTAKA

Aisyah, S., Karmizi dan Savitri, E. (2014). Pengaruh Good Governance, Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan

Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar). *JOM FEKON*, 1(2), 1-16.

Abidin, Z. (2000). *Electronic Government dan Penerapannya di Kabupaten Takalar*. Yogyakarta: MAP-UGM.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.

Ariany, R. & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 29(1), 33-40.

Castetter. (1998). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. McGraw- Hill Publishing Comp. New Delhi.

Davis, K. (2002). *Human Relation at Work*. Grown Hill Book Co Inc, Kasagata, Co. Ltd. Tokyo.

Findarti, F. R. (2016). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(4), 937-946 ISSN 2355-5408, ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id

Handoko, T. H. (2004). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi 4. BPFE – UGM. Yogyakarta.

Hardiyansyah. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Tata Kota di Kota Palembang. *MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 28(2), 191-199.

Hardiyansyah. (2014). Model Implementasi Kebijakan Publik dalam Pengelolaan Sampah dan Kebersihan Kota Palembang. *Jurnal Mimbar, Jurnal Sosial dan Pembangunan*. 30(1), 108-117.

Herdinawati, B. (2014). Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Surabaya melalui Electronic Performance (Studi Penerapan E-Performance pada Bagian Bina Program Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*. 2(5), 1-7.

Hoy and Miskel. 2001. Manajemen, (terjemahan: Antariksa et. al.). Erlangga. Jakarta.

<http://www.antaranews.com/berita/462660/komitmen-pimpinan-kunci-pelayanan-publik-berkualitas> (diakses tgl. 18/5/2016).

Kartono, K. (1994). Pengantar Metodologi Riset Sosial. Mandar Maju. Bandung.

Kurniasih, D., Fidowaty, T. & Sukaesih, P. (2013). Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Government Terhadap Kinerja Aparatur Kota Cimahi. *Sosiohumaniora*, 15(1), 6-10.

Kurniawan, T. (2006). Hambatan dan Tantangan dalam Mewujudkan Good Government di Indonesia. <http://publications-tk.blogspot.com/> (diakses tgl. 27/4/2017).

Mitchell. (1999). Organizational Behavior. A.I.T.B.S.Publisher & Distributors. New Delhi.

Penjelasan UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatus Sipil Negara.

Purbokusumo, Y. (1998). Manajemen publik baru di dalam birokrasi pemerintah (Studi kasus di Kabupaten Daerah Tingkat II Kediri). Tesis. MAP-UGM. Yogyakarta

Ranupandojo, H. & Husnan, S. (2003). Manajemen Personalial edisi 2. BPFE. Yogyakarta.

Samidjo, W. (2004). Kepemimpinan dan Motivasi. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Satar, M. (2002). Pengembangan SDM Indonesia Unggul Menghadapi Masyarakat Kompetitif Era Globalisasi. *Jurnal Mimbar*. 18(4), 429-442.

Siagian, S. P. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.

Smith, I. and Waldron. (2002). Performance Appraisal: Questions and Answers, Occasional Papers, 9, Australian Government Publishing Service. Canberra.

The New Grolier Webster International Dictionary of the English Language, 1999.

Toha, M. dkk (Ed.) (1999). Menyoal birokrasi publik. Balai Pustaka. Jakarta.

Zainun, B. (2003). Manajemen dan Motivasi. PT.Balai Aksara. Jakarta.