

APAKAH KESUKSESAN LAYANAN *GOVERNMENT-TO-EMPLOYEES* BERHASIL MENCIPTAKAN NILAI PUBLIK?

Sandhi Kusudiandaru¹, Umanto²

Universitas Indonesia, Depok, Indonesia^{1,2}

Email: sandhi.kusudiandaru@ui.ac.id¹, umanto@ui.ac.id²

Abstrak

Banyak pemerintah di dunia, terutama di negara-negara berkembang, telah mulai mempraktekkan *e-government*. Namun, untuk negara berkembang, seperti Indonesia, diyakini masih belum jelas apakah praktik *e-government* telah menciptakan nilai publik, terutama dari perspektif organisasi dan lingkungan. Penelitian ini menggunakan teori kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003) yang telah diperbaharui oleh Wang dan Liao (2008) sebagai landasan teori untuk menentukan apakah kesuksesan *e-government* dapat menciptakan nilai publik dari sisi kinerja organisasi dan kelestarian lingkungan. Penelitian ini akan mengisi *research gap* pada penelitian sebelumnya mengenai penggunaan model penelitian secara lintas negara. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan PLS-SEM dan teknik *probability sampling*, hasil penelitian menunjukkan bahwa, di Indonesia, pegawai pemerintah menganggap bahwa penggunaan sistem (*use*) *e-government* mampu menciptakan kelestarian lingkungan dan meningkatkan kinerja organisasi. *Information quality*, *system quality*, dan *service quality* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). *System quality* dan *service quality* memiliki hubungan yang signifikan dengan penggunaan (*use*). *User satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap kelestarian lingkungan. Kelestarian lingkungan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi.

Kata kunci: nilai publik, *e-government*, kinerja organisasi, kelestarian lingkungan, Indonesia

Abstract

Many governments in the world, especially those in developing countries, have started practicing e-government. However, for developing countries, such as Indonesia, it is believed that it is still not clear whether e-government practices have created public value, especially from an organizational and environmental perspective. This research uses Delone and McLean's (2003) information systems success theory that has been updated by Wang and Liao (2008) as a theoretical basis for determining whether e-government success can create public value in terms of organizational performance and environmental sustainability. This research will fill the research gap in previous study regarding the use of the research model cross-border. Based on the results of the analysis using PLS-SEM and probability sampling techniques, the research results show that, in Indonesia, government employees consider that the use of e-government systems is able to create environmental sustainability and improve organizational performance. Information quality, system quality, and service quality have a significant relationship with user satisfaction. System quality and service quality have a significant relationship with use. User satisfaction has a positive influence on environmental sustainability. Environmental sustainability has a positive influence on organizational performance.

Apakah Kesuksesan Layanan *Government-to-Employees* Berhasil Menciptakan Nilai Publik?

Keywords: *public value, e-government, organizational performance, environmental sustainability, Indonesia.*

Pendahuluan

Kehadiran teknologi *digital* telah mengubah cara hidup, bekerja, berperilaku, dan berkomunikasi manusia. Dalam sektor publik, teknologi *digital* telah mentransformasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani, antara pemerintah dengan pemerintah, dan juga antara pemerintah dengan para pemangku kepentingan lainnya. Digitalisasi pada sektor publik lebih sering dikenal dengan nama *electronic government*. *Electronic government* atau *e-government* dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi pada sistem administrasi pemerintahan yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan sehingga dapat memuaskan masyarakat (Rahayu et al., 2022). Penerapan *e-government* dilatarbelakangi dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang berkembang dengan sangat cepat dan tuntutan masyarakat terhadap kecepatan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Praktik *e-government* melibatkan hubungan antara 4 (empat) kelompok aktor utama/partisipan/*stakeholders*, yaitu 1) *Government-to-Government* (G2G) yang meliputi hubungan semua operasi di dalam atau antar lembaga pemerintah, G2G dapat berupa transaksi antar pemerintah (pemerintah pusat, pemerintah daerah, antar departemen atau biro) dan dapat juga meliputi alat diplomasi internasional atau penghubung antar pemerintah baik secara nasional dan internasional, 2) *Government-to-Business* (G2B) yang meliputi hubungan semua partisipan yang berkepentingan di lembaga/perusahaan swasta dengan pemerintah, hal ini meliputi layanan informasi memulai usaha, permohonan perizinan berusaha, pembayaran pajak, dan pendaftaran badan usaha, 3) *Government-to-Citizen* (G2C) yang mengacu pada semua urusan antara warga negara dengan pemerintah, hal ini mencakup penyebaran informasi kepada masyarakat dan layanan dasar yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat, misalnya kesehatan, pendidikan, kebersihan kota dan lain sebagainya, dan 4) *Government-to-Employees* (G2E) yang merupakan interaksi antara pemerintah dengan karyawannya (pegawai pemerintahan) untuk mendukung transaksi seperti rencana penggajian dan pensiun, pelaksanaan administrasi dan persuratan, informasi pelatihan dan lain sebagainya (Alsaghier et al., 2009; Riesta et al., 2021; Tomorri & Keco, 2023; Twizeyimana & Andersson, 2019).

Wagner et al. (2006) menunjukkan bahwa penerapan *e-government* telah mampu memangkas sejumlah persyaratan teknis dan persyaratan dokumen dalam tata kelola pemerintahan sehingga menjadikan pelayanan publik menjadi semakin cepat. Kecenderungan dalam pemakaian teknologi *digital* dalam pelaksanaan kegiatan administrasi pemerintahan tidak dapat dihindari lagi, konsep *e-government* harus disiapkan secara matang agar dapat menghindari terjadi kegagalan dan penurunan kinerja suatu layanan (Rahayu et al., 2022). Gerakan *e-government* didorong oleh kebutuhan pemerintah untuk memangkas biaya dan meningkatkan efisiensi, memenuhi harapan masyarakat, meningkatkan hubungan masyarakat, serta memfasilitasi pembangunan ekonomi (Holmes, 2001). Implementasi *e-government* diharapkan dapat membantu pemerintah dalam memberikan layanan dan mentransformasi hubungan antara pemerintah dengan warga negara, dunia usaha, dan lembaga pemerintahan lainnya (Twizeyimana & Andersson, 2019). Namun demikian, dalam pelaksanaannya, di negara-negara berkembang, inisiatif *e-government* menghadapi tantangan. Tantangan ini mencakup adanya kesenjangan *digital* yang cukup besar, infrastruktur elektronik yang tidak memadai, dan kurang terampil serta kurangnya kompetensi sumber daya manusia dalam merancang, menerapkan, menggunakan dan mengelola sistem *e-government*. Tingkat kegagalan yang cukup tinggi di negara-negara berkembang telah diidentifikasi, di mana sebanyak 35% proyek *e-government* mengalami kegagalan total, 50% proyek *e-government* mengalami kegagalan parsial, dan hanya 15% yang berhasil (Heeks, 2003). Kegagalan *e-government* menimbulkan banyak kerugian, seperti hilangnya waktu dan uang, hilangnya citra baik pemerintah, dan adanya potensi peningkatan biaya di masa depan (*future cost*) (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Kurangnya keberhasilan pada inisiatif *e-government* telah mempertanyakan nilai publik yang sebenarnya dari *e-government* bagi para pemangku kepentingan (Deng et al., 2018). Nilai

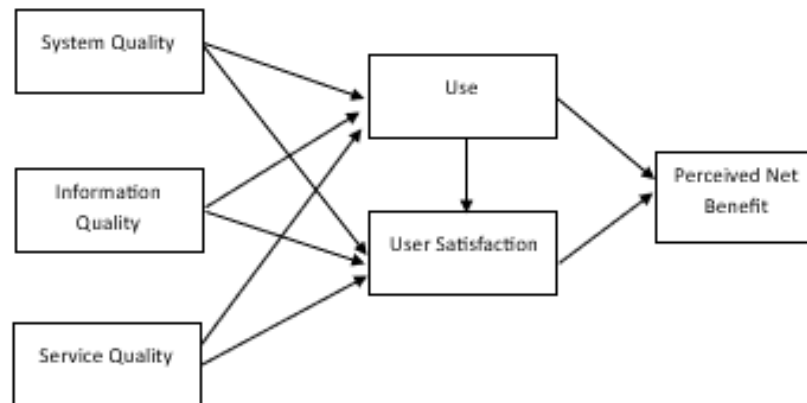
publik pada *e-government* digambarkan sebagai kemampuan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dalam pemerintahan, peningkatan layanan kepada warga negara, dan memberikan nilai-nilai sosial seperti inklusi, demokrasi, transparansi, dan partisipasi (Twizeyimana & Andersson, 2019). Secara umum, penelitian dan studi mengenai nilai publik pada pelaksanaan *e-government* di negara berkembang masih sangat jarang dilakukan (Mellouli et al., 2020). Penelitian yang lebih banyak mengenai *e-government* dan nilai publik saat ini telah dirancang secara khusus untuk negara-negara maju (Deng et al., 2018; Karunasena & Deng, 2012), namun belum banyak dilakukan di negara-negara berkembang terlebih di negara Indonesia.

Di Indonesia, pelaksanaan *e-government* sendiri baru berkembang setelah adanya gerakan reformasi di tahun 1998. Pelaksanaan *e-government* muncul sebagai upaya dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih dan baik (*clean and good governance*). Guna mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik terutama dari segi akuntabilitas dan transparansi publik maka perlu ada suatu langkah kebijakan dalam perubahan sistem kelembagaan dan tata laksana melalui pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT) yaitu *e-government* atau di Indonesia dikenal juga sebagai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sebagai sebuah negara berkembang, dalam realisasi pengembangan *e-government*, tentu saja Indonesia juga menghadapi rintangan dan hambatan yaitu dalam hal ketersediaan sumber daya manusia ahli, faktor geografi, ekonomi, kesiapan teknologi, politik dan budaya. Sari & Winarno (2012) menyatakan bahwa implementasi *e-government* di Indonesia bisa dikatakan masih berjalan sangat lambat dan besaran anggaran tidak signifikan untuk mengembangkan suatu aplikasi pemerintahan serta adanya kemubaziran akibat dari sistem *e-government* yang tidak dapat berjalan dengan semestinya. Selain itu, berdasarkan Laporan Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi SPBE Tahun 2022 yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terhadap 554 dari 638 instansi pemerintah pusat dan daerah didapatkan nilai kematangan SPBE secara nasional tahun 2022 masih belum memenuhi target minimal yang telah ditetapkan Pemerintah. Dimana target nilai kematangan SPBE yang ditetapkan adalah 2,6 namun capaiannya hanya 2,34 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2022). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menjelaskan penyebab belum tercapainya target nilai kematangan SPBE secara nasional yaitu disebabkan oleh masih rendahnya komitmen para pemimpin, khususnya di beberapa pemerintah daerah, dalam mendorong penerapan SPBE. Selain itu, beberapa penyebab lainnya antara lain belum adanya tata kelola SPBE yang terpadu secara nasional, jangkauan infrastruktur TIK ke seluruh wilayah dan ke semua lapisan masyarakat yang belum optimal, masih rendahnya kualitas dan kuantitas aparatur negara yang memiliki kemampuan dan kompetensi di bidang ICT (Ritchi, 2021).

Di lain sisi, artikel ini secara khusus akan membahas mengenai model kesuksesan sistem informasi model DeLone & Mclean dengan memodifikasi variabel *net benefit* dan menggantinya dengan menggunakan variabel nilai publik khususnya konsep kinerja organisasi dan kelestarian lingkungan. Model kesuksesan sistem informasi model DeLone & McLean telah banyak digunakan untuk meneliti kesuksesan dari suatu sistem informasi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh DeLone & McLean pada tahun 1992 dan seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu cepat telah dilakukan pembaharuan pada tahun 2003 dengan menggabungkan tujuh dimensi utama. Dimensi-dimensi tersebut meliputi *system quality*, *information quality*, *service quality*, *intention to use/use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. *System quality* berkaitan dengan pengukuran *usability*, *availability*, *reliability*, *adaptability* dan *response time*. *Information quality* berkaitan dengan *personalized*, *complete*, *relevant*, *easy to understand*, dan *secure*. *Service quality* berkaitan dengan seluruh layanan yang diberikan oleh penyedia layanan meliputi keandalan, empati, dan responsibilitas. *Intention to use* dan *use* berkaitan dengan sifat pemakaian, pola-pola navigasi, jumlah transaksi yang berhasil dieksekusi, dan jumlah situs yang dikunjungi. *User satisfaction* merupakan variabel yang mengukur siklus pengalaman kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem, misalnya keinginan untuk mengunjungi kembali. Variabel ini berkaitan dengan opini dari pengguna yang berhubungan dengan pengalamannya menggunakan sistem informasi terutama tentang penggunaan layanan pelanggan, pembelian, pembayaran, dan penerimaan barang/jasa. Terakhir adalah *net benefit*, merupakan

Apakah Kesuksesan Layanan *Government-to-Employees* Berhasil Menciptakan Nilai Publik?

seluruh dampak negatif atau positif yang dapat mempengaruhi pengguna atau masyarakat serta para *stakeholders* (DeLone & McLean, 2003; Elazzaoui & Lamari, 2022; Wang & Liao, 2008). Gambar 1 menunjukkan model kesuksesan sistem informasi model DeLone & Mclean yang telah dikembangkan kembali oleh Wang & Liao pada tahun 2008 dengan menghilangkan beberapa garis penghubung antar variabel *net benefit* dengan *use*, *net benefit* dengan *user satisfaction*, *user satisfaction* dengan *intention to use* dan mengganti variabel *intention to use* dengan *use* dari model yang diajukan oleh DeLone & McLean (2003).



Gambar 1. Updated DeLone & McLean IS Success Model (Wang & Liao, 2008)

Ide dari adanya nilai publik sangat sederhana yaitu menciptakan nilai publik dari aset yang dipercayakan ke pemerintah oleh publik, aset tersebut diistilahkan sebagai uang publik (*public money*) yang didapat dari pemungutan pajak yang digunakan untuk kemakmuran rakyat (Moore, 2021). Pencapaian nilai publik pada pelaksanaan *e-government* dapat dipahami sebagai kemampuan pemerintah untuk memberikan peningkatan efisiensi dalam pemerintahan, peningkatan layanan kepada warga negara, dan nilai-nilai sosial, seperti inklusi, demokrasi, transparansi, dan partisipasi (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Beberapa peneliti berpendapat bahwa *e-government* telah berkontribusi dalam menciptakan nilai publik (Karunasena & Deng, 2012; Omar et al., 2011; Scott et al., 2016; Twizeyimana & Andersson, 2019). Nilai publik pada *e-government* dapat menjadi pertimbangan yang akan membantu para pembuat keputusan (*decision maker*) dan pembuat kebijakan dalam merancang peraturan atau sebagai acuan awal dalam mengambil tindakan (Omar et al., 2011). Lebih lanjut, mengukur keberhasilan sistem *e-government* tergantung pada bagaimana warga negara memandang nilai dari *e-government* (Scott et al., 2016). Pemanfaatan nilai publik untuk mengevaluasi kinerja *e-government* bukan hanya merupakan tindakan yang tepat namun juga merupakan suatu kebutuhan (Karunasena et al., 2011). Namun demikian, dimensi nilai publik yang dihasilkan dari *e-government* sangat beragam. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun para peneliti telah sepakat untuk menerapkan perspektif nilai publik untuk mengevaluasi keberhasilan *e-government*, namun terdapat perbedaan pada dimensi-dimensi nilai publik pada *e-government* (Mellouli et al., 2020). Perbedaan ini kemungkinan terjadi karena masih belum dicapainya konsensus mengenai konsepsi nilai publik. Hal ini terjadi karena apa yang dihargai oleh publik sangat tergantung pada kebutuhan dan keinginan publik dan juga keadaan sosial, politik serta lingkungan yang dihadapi oleh pada manajer publik (Alford & Hughes, 2008; Pang et al., 2014).

Pada penelitian ini kami berfokus kepada kinerja organisasi dan kelestarian lingkungan sebagai dimensi nilai publik sebagaimana disampaikan pada penelitian Deng et al. (2018) dan Karunasena & Deng (2012). Adapun alasan pertama dari pemilihan dimensi-dimensi ini karena dalam konsteks pelaksanaan *e-government* di Indonesia khususnya di instansi Kementerian Investasi/BKPM, sepanjang pengetahuan kami, belum pernah dilakukan penelitian terkait dengan hubungan keberhasilan pelaksanaan *e-government* terhadap nilai publik dari suatu sistem *e-government* terutama pada dimensi *organizational performance* (kinerja organisasi) dan

enviromental sustainability (kelestarian lingkungan). Variabel *net benefit* pada model kesuksesan sistem informasi DeLone & Mclean pada penelitian ini kami modifikasi dengan menggunakan dimensi nilai publik, yaitu kinerja organisasi dan kelestarian lingkungan. Pemilihan dimensi kinerja organisasi kami pilih dari sekian banyak dimensi nilai publik karena pemanfaatan *e-government* dipercaya telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi publik di Indonesia (Jauhari et al., 2020; Kurniawan et al., 2023). Sedangkan alasan pemilihan dimensi kelestarian lingkungan karena berdasarkan penelitian terdahulu merupakan suatu nilai publik yang penting dan dipersepsikan secara positif oleh warga negara dalam konteks negara berkembang (Deng et al., 2018; Karunasena & Deng, 2012). Selain itu, kelestarian lingkungan juga erat kaitannya dengan efisiensi di mana pertukaran informasi secara elektronik telah melintasi batas-batas organisasi sehingga dapat memberikan penghematan waktu dan meningkatkan akurasi informasi dibandingkan dengan proses berbasis kertas (Y. C. Chen et al., 2019). Penelitian mengenai kesuksesan *e-government* yang berhubungan dengan peningkatan kelestarian lingkungan dan juga kinerja organisasi masih sangat jarang dilakukan (Mellouli et al., 2020).

Penelitian ini terilhami dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Mellouli et al. (2020). Alasan dari adopsi penelitian yang telah dilakukan oleh Mellouli et al. (2020) adalah untuk menjawab keterbatasan penelitian yang sebelumnya yaitu perlunya penelitian lanjutan pada tingkat lintas negara. Penelitian terdahulu dilakukan di negara berkembang Tunisia dengan target responden pegawai pemerintah yang menggunakan aplikasi perpajakan. Penelitian ini akan mencoba menerapkannya di Indonesia dengan menggunakan target responden yang sama yaitu pegawai pemerintah namun lokus penelitian yang berbeda yaitu di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM Republik Indonesia yang menggunakan aplikasi *e-office*. *E-office* merupakan suatu bentuk G2E *online service* yang menyediakan layanan presensi *online*, layanan kepegawaian, layanan keuangan, persuratan, dan inventori. Selain itu, pada penelitian terdahulu pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode non-probabilitas dengan teknik *convenience sampling*. Pada penelitian ini akan digunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Meskipun pada penelitian terdahulu penggunaan teknik non-probabilitas tidak menunjukkan bukti adanya bias sampel dibandingkan dengan populasi (Mellouli et al., 2020) namun pengujian dengan menggunakan teknik *sampling* yang berbeda akan mengkonfirmasi keterhandalan dari model penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi *research gap* dari penelitian terdahulu serta dapat menjadi panduan bagi penerapan penelitian yang serupa di tempat yang berbeda.

Sebagaimana telah disebutkan di atas bahwa artikel ini akan membahas kesuksesan *e-government* yang dibangun berdasarkan teori kesuksesan sistem informasi DeLone dan Mclean (2003) yang telah diperbaharui oleh Wang & Liao (2008) dan menggunakan kinerja organisasi serta kelestarian lingkungan sebagai dimensi nilai publik yang mensubstitusi variabel *net benefit* (manfaat bersih). Penggunaan variabel *net benefit* pada pengukuran keberhasilan *e-government* maupun *e-commerce* sangat bergantung kepada sistem yang sedang dievaluasi serta tujuan dari sistem itu dibangun (DeLone & McLean, 2003). Lebih lanjut, nilai publik dapat digambarkan sebagai nilai atau manfaat yang diinginkan oleh warga negara dalam kaitannya dengan hasil strategis dari kebijakan pemerintah serta pengalaman warga negara dalam menggunakan layanan publik. Sehingga mendefinisikan konstruk manfaat bersih dengan menggunakan pendekatan nilai publik dimaksudkan untuk menangkap dan mengukur nilai *tangible* maupun *intangible* yang mencakup tujuan sosial ekonomi dan sosial politik dari *e-government* (Agbabiaka & Ugaddan, 2016). *Net benefit* sendiri didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah sistem informasi memberikan kontribusi terhadap keberhasilan individu, organisasi, industri, dan masyarakat (Petter et al., 2008).

System quality merupakan kualitas dari sistem informasi yang menunjukkan kualitas *hardware* dan *software* (DeLone & McLean, 2003). Dalam beberapa penelitian *system quality* berhubungan positif dengan *user satisfaction* (Hariguna et al., 2019; Sorongan & Hidayati, 2020; Wang & Liao, 2008). Selain itu, hubungan yang signifikan antara *system quality* dengan *use* juga

Apakah Kesuksesan Layanan *Government-to-Employees* Berhasil Menciptakan Nilai Publik?

telah diverifikasi oleh (Hariguna et al., 2019). Dengan demikian dibangun suatu hipotesis pada penelitian ini, yaitu:

- H1: *system quality* pada *e-office* berpengaruh positif terhadap *use* pegawai kementerian
- H2: *system quality* pada *e-office* berpengaruh positif terhadap *satisfaction* pegawai kementerian

Information quality mengacu kepada persepsi umum konsumen terhadap keakuratan dan kelengkapan informasi situs *e-government* yang berkaitan dengan transaksi dengan warga negara. Informasi yang berkualitas tinggi membantu mengurangi ketidakpastian dan risiko dari transaksi elektronik di mana informasi yang berkualitas harus akurat, kekinian (*up to date*), dan relevan serta dapat menyediakan apa yang diperlukan oleh pengguna (Kim et al., 2008). Penelitian yang dilakukan oleh Wang and Liao (2008) & Hariguna et al. (2019) menunjukkan bahwa *information quality* memiliki hubungan yang signifikan dengan *use* dan *user satisfaction*. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan merujuk pada penelitian sebelumnya sehingga hipotesis pada penelitian ini adalah:

- H3: *information quality* pada *e-office* berpengaruh positif terhadap *use* pegawai kementerian
- H4: *information quality* pada *e-office* berpengaruh positif terhadap *satisfaction* pegawai kementerian

Service quality berkaitan dengan seluruh layanan yang diberikan oleh penyedia layanan (DeLone & McLean, 2003). Menurut Alsarraf et al. (2023) konsep kualitas pelayanan pada awalnya dikembangkan dalam konteks manajemen operasi sebagai alat untuk mengukur dan meningkatkan kinerja operasi layanan. Kualitas pelayanan didefinisikan dengan banyak perspektif, utamanya yaitu untuk mencerminkan perbedaan antara layanan yang dirasakan dan harapan pelanggan/masyarakat. Penelitian mengenai *service quality* sebetulnya telah banyak dilakukan dalam kaitannya dengan kesuksesan *e-government*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hariguna et al. (2019), *service quality* memberikan pengaruh yang positif terhadap *use* dari suatu *e-government*. Selain itu, banyak peneliti telah mengkonfirmasi bahwa *service quality* mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *e-government* (Abdulkareem & Ramli, 2021; Alhanatleh et al., 2022; A. Alkrajji & Ameen, 2022; Hariguna et al., 2019; Liao et al., 2022; Wang & Liao, 2008). Atas dasar hal tersebut maka kami membangun hipotesis sebagai berikut:

- H5: *Service quality* pada *e-office* berpengaruh positif terhadap *use* pegawai kementerian
- H6: *Service quality* pada *e-office* berpengaruh positif terhadap *satisfaction* pegawai kementerian

DeLone and McLean (2003) berpendapat bahwa *intention to use* dan *use* merupakan alternatif dalam model kesuksesan sistem informasi. *Intention to use* menurut mereka mungkin merupakan variabel yang lebih dapat diterima dibandingkan dengan *use*. Namun, artikel ini akan menggunakan *use* sebagaimana rekomendasi dari Wang and Liao (2008) karena *use* pada *e-government* merupakan hal yang sepenuhnya bersifat sukarela, dan penggunaan sistem (*use*) adalah perilaku aktual yang dianggap sebagai variabel yang lebih dekat dengan kesuksesan *e-government*. Penelitian Wang and Liao (2008) menemukan bahwa *use* memiliki hubungan dengan *user satisfaction*. *User satisfaction* merupakan kepuasan pengguna dengan layanan yang disediakan oleh sistem dimana pengguna merasa senang karena layanan yang ditawarkan oleh suatu sistem berkualitas tinggi (DeLone & McLean, 2003; Elazzaoui & Lamari, 2022). Dalam konteks *e-government*, ukuran pengalaman dan ukuran hasil layanan yang paling banyak digunakan adalah *satisfaction*. Atas dasar hal tersebut maka kami mencoba membangun hipotesis:

H7: *Use* pada sistem *e-office* berpengaruh positif terhadap *satisfaction* pegawai kementerian

Dalam konteks penciptaan nilai publik pada *e-government*, salah satu kriteria yang harus dinilai adalah terkait dengan kepuasan masyarakat (*citizen satisfaction*) terhadap layanan sektor publik (Agbabiaka & Ugaddan, 2016). *Citizen satisfaction* merupakan penentu efektivitas dan keberhasilan pelaksanaan *e-government* (Wang & Liao, 2008). Penelitian yang dilakukan oleh Agbabiaka & Ugaddan (2016) dan Tetteh et al. (2022), telah berhasil mengkonfirmasi adanya hubungan antara *citizen satisfaction* dengan nilai publik. Dalam penelitian ini kami mengganti variabel *net benefit* menjadi nilai publik sebagaimana diungkapkan oleh Agbabiaka & Ugaddan (2016) bahwa nilai publik dapat digambarkan sebagai nilai atau manfaat yang diinginkan oleh warga negara dalam kaitannya dengan hasil strategis dari kebijakan pemerintah serta pengalaman warga negara dalam menggunakan layanan publik. Dalam penelitian ini, dua dimensi nilai publik akan digunakan, yaitu kelestarian lingkungan dan kinerja organisasi. Kinerja organisasi dapat didefinisikan sebagai sejauh mana kemampuan organisasi dalam menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien sehingga dapat mencapai keberhasilan dan kemajuan terbaik di masa depan (Kareem and Haseeni, 2015). Hubungan signifikan dari penggunaan sistem (*use*) dan *user satisfaction* terhadap kinerja organisasi telah dibuktikan oleh beberapa peneliti (J. V. Chen et al., 2015; Wang & Liao, 2008). Sehingga kami menyusun hipotesis yaitu:

H8: Penggunaan (*use*) *e-office* berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi

H9: *Satisfaction* pegawai kementerian secara positif mempengaruhi kinerja organisasi

Kelestarian lingkungan menjadi tantangan dominan yang muncul saat ini dan menjadi menyebabkan perubahan lingkungan yang sangat besar seperti pemanasan global, naiknya permukaan air laut, meluasnya kekeringan, pengasaman laut, dan hilangnya keanekaragaman hayati (Sapraz & Han, 2019). Lee (2017) menyatakan bahwa efek positif dari pengembangan *e-government* terhadap kelestarian lingkungan adalah adanya penghematan biaya sebagai akibat dari pengurangan penggunaan transportasi untuk mengunjungi kantor-kantor pemerintah, penghematan penggunaan bahan bakar fosil, pengurangan penggunaan kertas, penurunan konsumsi energi dan jejak karbon, memberikan kesempatan yang lebih besar bagi instansi pemerintah untuk menggunakan teknologi, mengurangi biaya infrastruktur secara keseluruhan serta mengurangi ketidaksetaraan sosial ekonomi dan kerusakan lingkungan. Atas dasar hal tersebut maka kami merumuskan hipotesis bahwa:

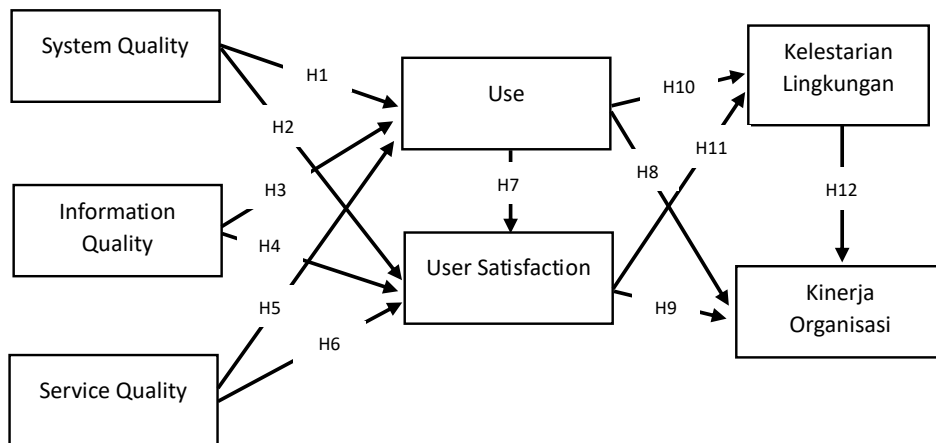
H10: Penggunaan (*use*) *e-office* berpengaruh positif terhadap kelestarian lingkungan

H11: *Satisfaction* pegawai kementerian secara positif mempengaruhi kelestarian lingkungan

Selain itu, Mellouli et al. (2020) menemukan bahwa kelestarian lingkungan dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Kassinis & Soteriou, 2003) yang menyatakan bahwa praktik-praktik lingkungan hidup berhubungan positif dengan kinerja organisasi, sehingga atas dasar hal tersebut kami mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H12: Kelestarian lingkungan berhubungan positif dengan kinerja organisasi

Atas dasar penyusunan hipotesis kami berusaha mengembangkan model penelitian sebagaimana tersebut pada gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2. Model Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap aplikasi *e-government* G2E bernama *e-office* di Kementerian Investasi/BKPM Republik Indonesia. *E-office* merupakan suatu layanan *e-government* yang menyediakan layanan internal bagi pegawai kementerian dengan fitur layanan mencakup presensi *online*, layanan kepegawaian, layanan keuangan, persuratan, dan inventori. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Sebelum menentukan sampel pada penelitian ini, kami melakukan identifikasi populasi untuk mendapatkan kerangka populasi. Populasi yang ditargetkan merupakan seluruh pegawai di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM Republik Indonesia. Adapun jumlah total populasi adalah sebanyak 707 pegawai dan setelah dilakukan *filtering* total populasi menjadi berjumlah 695 pegawai. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan aturan 10 kali jumlah maksimum anak panah pada variabel independen terbesar yang menunjuk pada variabel laten di mana pun dalam model jalur PLS (J. Hair et al., 2014; Urbach & Ahlemann, 2010). Dalam penelitian ini jumlah anak panah pada variabel independen terbesar yang mengarah pada variabel laten adalah enam variabel. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 sampel. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Teknik *probability sampling* dipilih agar setiap unit populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Black, 2019).

Hasil dan Pembahasan

Tabel 2 menggambarkan profil demografi responden. Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin pria (63,3%), berusia 31-40 tahun (60%), berpendidikan sarjana (S1) (56,7%), memiliki jabatan pelaksana/staf (40%), dan memiliki masa kerja 6-10 tahun (43,3%).

Langkah pertama dalam mengevaluasi hasil dari PLS-SEM adalah dengan melakukan evaluasi terhadap model pengukuran (*outer model*). Kriteria yang digunakan dalam mengevaluasi model pengukuran akan berbeda antara konstruk indikator reflektif dengan formatif (J. F. Hair et al., 2019). Artikel ini secara khusus menggunakan indikator yang bersifat reflektif sehingga diperlukan uji validitas dan reliabilitas konstruk. Aturan yang perlu diperhatikan dalam melakukan uji validitas adalah dengan menguji validitas konvergen dan diskriminan. Dimana untuk menilai validitas konvergen, nilai *loading factor* (*outer loading*) harus lebih besar dari 0,708 dimana hal ini mengindikasikan bahwa konstruk dapat menjelaskan lebih dari 50% varians indikator sehingga dapat memberikan reliabilitas pada *items*. Sedangkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk seluruh *items* pada setiap konstruk harus nilai >0,5 yang mengindikasikan

bahwa konstruk dapat menjelaskan setidaknya 50% dari varians item-itemnya (J. F. Hair et al., 2019). Langkah selanjutnya adalah dengan menilai validitas diskriminan, yaitu untuk melihat sejauh mana sebuah konstruk berbeda secara empiris dengan konstruk lainnya dalam model struktural (J. Hair et al., 2014). Aturan yang digunakan yaitu nilai *crossloading* untuk setiap variabel dimana nilainya harus $> 0,70$ atau dengan membandingkan \sqrt{AVE} untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model dimana validitas diskriminan yang baik ditunjukkan dengan \sqrt{AVE} pada setiap konstruk yang lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model (Ghozali, 2021). Validitas diskriminan juga dapat dilihat dari nilai HeteroTrait-MonoTrait (HTMT). Nilai HTMT < 0.90 memiliki arti validitas diskriminan yang baik (J. F. Hair et al., 2019).

Tabel 1. Profil Demografi Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	22	36,7%
Perempuan	38	63,3%
Usia		
< 25	0	0
25-30	6	10%
31-40	36	60%
41-50	11	18,3%
>50	7	11,7%
Pendidikan		
≤Sarjana (S1)	4	6,7%
Sarjana (S1)	34	56,7%
Magister (S2)	22	36,7%
Doktor (S3)	0	0
Jabatan		
Eselon 1	1	1,7%
Eselon 2	3	5%
Staf Khusus	0	0
Eselon 3	5	8,3%
Eselon 4	5	8,3%
Pejabat Fungsional	11	18,3%
Staf	24	40%
PPPK	0	0
Non-ASN/Honorar	11	18,3%
Masa Kerja		
1-2 tahun	4	6,7%
3-5 tahun	5	8,3%
6-10 tahun	26	43,3%
11-15 tahun	8	13,3%
16-20 tahun	8	13,3%
21-25 tahun	3	5%
>25 tahun	6	10%

Selain uji validitas, uji reliabilitas juga perlu dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Uji reliabilitas pada PLS-SEM dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Namun menurut Ghozali (2021) dan Hair et al. (2019), pengujian reliabilitas pada suatu konstruk dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* akan memberikan nilai lebih rendah (*lower value*) dibandingkan dengan nilai *Composite Reliability* sehingga menggunakan *composite reliability*

Apakah Kesuksesan Layanan *Government-to-Employees* Berhasil Menciptakan Nilai Publik?

lebih disarankan. Aturan yang biasa digunakan untuk menilai *composite reliability* pada suatu konstruk adalah antara 0,60-0,7 untuk penelitian yang bersifat eskploratori atau 0,70-0,90 untuk dapat dianggap sebagai reliabilitas yang *satisfactory to good* (J. F. Hair et al., 2019). Hasil validasi model pengukuran tersaji pada tabel 2.

Tabel 2. Reliabilitas Konstruk

Konstruk dan Indikator	<i>Outer Loadings</i>	<i>Cronbach's α</i>	<i>Composite Reliability</i>	AVE
System Quality		0,86	0,91	0,71
SQ1	0,810			
SQ2	0,885			
SQ3	0,835			
SQ4	0,835			
Information Quality		0,90	0,92	0,67
IQ1	0,811			
IQ2	0,779			
IQ3	0,846			
IQ4	0,853			
IQ5	0,892			
IQ6	0,730			
Service Quality		0,87	0,90	0,61
ServQ1	0,805			
ServQ2	0,793			
ServQ3	0,840			
ServQ4	0,801			
ServQ5	0,705			
ServQ6	0,724			
Use		0,85	0,90	0,69
U1	0,834			
U2	0,845			
U3	0,859			
U4	0,781			
User Satisfaction		0,84	0,92	0,86
US1	0,909			
US2	0,945			
Kelestarian lingkungan		0,86	0,91	0,71
ES1	0,900			
ES2	0,902			
ES3	0,840			
Kinerja Organisasi		0,79	0,88	0,71
OP1	0,908			
OP2	0,884			
OP3	0,729			

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 3, *outer loading* pada seluruh indikator lebih besar dari 0,708 sehingga tidak ada *items* atau indikator pada variabel laten/konstruk yang dieliminasi. *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* berada di atas 0,7 yang berarti nilai-nilai tersebut telah memenuhi batas yang diinginkan. Sehingga semua konstruk dapat diandalkan dan memiliki konsistensi internal yang baik. Nilai AVE pada hasil pengolahan data ditemukan >0,5 yang mengindikasikan validitas konvergen yang memadai dan valid. Nilai HTMT sebagaimana tercantum dalam tabel 4 telah memenuhi kriteria empiris sehingga validitas diskriminasi dari konstruk yang membentuk model yang diusulkan telah terjamin. Dengan demikian, model pengukuran pada percobaan ini menunjukkan keandalan, validitas konvergen dan diskriminasi yang memadai.

Tabel 3. *Heterotrait-Monotrait (HTMT)*

Konstruk	HTMT					
	ES	IQ	OP	ServQ	SQ	U
Kelestarian lingkungan (ES)						
<i>Information Quality</i> (IQ)	0,54					
Kinerja Organisasi (OP)	0,78	0,59				
<i>Service Quality</i> (ServQ)	0,73	0,83	0,80			
<i>System Quality</i> (SQ)	0,50	0,87	0,72	0,83		
Use (U)	0,55	0,60	0,80	0,78	0,76	
<i>User Satisfaction</i> (US)	0,48	0,88	0,60	0,81	0,85	0,54

Langkah kedua dalam mengevaluasi hasil dari PLS-SEM adalah dengan melakukan penilaian terhadap *structural model*. Kriteria penilaian *structural model* meliputi *coefficient of determination* (R^2), *blindfolding-based cross validated redundancy* (Q^2), *statistical significance*, dan relevansi *path coefficients*. Nilai R^2 digunakan untuk menentukan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. R^2 digunakan untuk mengukur varians yang dijelaskan dalam setiap konstruk endogen. R^2 berkisar antara 0-1 dengan nilai tertinggi menunjukkan kekuatan penjelas yang lebih besar (J. F. Hair et al., 2019). Nilai R^2 sebesar 0.75, 0.50, dan 0.25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, *moderate*, dan lemah (Ghozali, 2021). Namun demikian, dalam beberapa disiplin ilmu nilai R^2 serendah 0,10 dianggap memuaskan (J. F. Hair et al., 2019). Chin (1998), berpendapat bahwa R^2 sebesar 0.67, 0.33, dan 0.19 dapat dikatakan bahwa model substansial, *moderate*, dan lemah. Tabel 5 menunjukkan R^2 dari model yang diuji.

Tabel 4. R^2

Konstruk	R^2
Kelestarian lingkungan	0,30
Kinerja Organisasi	0,60
Use	0,52
<i>User Satisfaction</i>	0,66

Hasil studi terhadap konstruk menunjukkan nilai R^2 berkisar antara 0.30 sampai 0.66 (Tabel 4). Sehingga, menurut Chin (1998) dapat dikatakan konstruk memiliki kekuatan *moderate*. Variasi *use* yang dijelaskan oleh variasi *system quality*, *information quality*, dan *service quality* masing-masing sebesar 52%. Variasi *user satisfaction* yang dapat dijelaskan oleh variasi *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan *use* sebesar 66%. Variasi kelestarian lingkungan yang dijelaskan oleh variasi *use* dan *user satisfaction* adalah sebesar 30% dan variasi kinerja organisasi yang dijelaskan oleh *use*, kelestarian lingkungan dan *user satisfaction* adalah sebesar 60,3%.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menilai relevansi *path coefficients* dan *statistical significance*. *Statistical significance* dapat dilakukan dengan memberikan statistik *t-value* dan/atau *p-value* yang sesuai dengan prosedur *resampling* (*bootstrapping*). Prosedur *bootstrap* menggunakan seluruh *original sample* untuk melakukan *resample* (Ghozali, 2021). Hair et al. (2014) merekomendasikan untuk *number of bootstrap samples* yaitu sebesar 5000 sampel. Nilai signifikansi yang digunakan meliputi (*two-tailed*) dengan *t-value* = 1.65 (signifikansi level = 10%), *t-value* = 1,96 (signifikansi level = 5%), dan *t-value* = 2,58 (signifikansi level = 1%). Hasil pemrosesan *bootstrap* untuk menentukan nilai hipotesis tersaji pada tabel 6.

Berdasarkan hasil analisa, tiga hipotesis menunjukkan *t-statistic* yang sangat lemah (0,61; 1,34; 1,23) dan memiliki *p-values* yang lebih besar dari 0,05 (0,55; 0,18; 0,22) dengan demikian hipotesis yang memiliki nilai tersebut, yaitu H3, H7, dan H9 tidak mendukung (*not supported*).

Apakah Kesuksesan Layanan *Government-to-Employees* Berhasil Menciptakan Nilai Publik?

Untuk hipotesis yang dinyatakan signifikan, direkomendasikan untuk diukur seberapa besar pengaruhnya dengan menilai ukuran F^2 . F^2 memungkinkan untuk memeriksa efek perubahan R^2 setelah variabel tersebut dikeluarkan dari model (Henseler et al., 2015). Cohen (2013) menyatakan nilai $F^2 = 0.02$, $F^2 = 0.15$, dan $F^2 = 0.35$ masing-masing memiliki arti bahwa prediktor variabel laten memiliki pengaruh kecil, menengah, dan besar pada level struktural. Pada tabel 6, nilai F^2 menunjukkan bahwa efek dari mengeluarkan hipotesis hubungan antara *use* terhadap kinerja organisasi memiliki efek yang menengah ($F^2 = 0,30$). Mayoritas nilai F^2 menunjukkan bahwa prediktor variabel laten memiliki pengaruh menengah pada level struktural.

Tabel 5. Path Coefficients dan F^2

	<i>Path Coefficients</i>	<i>t-statistics</i>	<i>p-values</i>	F^2	Hasil
SQ -> U (H1)	0.39	2.35	0.02	0.11	<i>supported</i>
SQ -> US (H2)	0.30	2.62	0.01	0.09	<i>supported</i>
IQ -> U (H3)	-0.11	0.61	0.55	0.01	<i>not supported</i>
IQ -> US (H4)	0.41	3.48	0.00	0.17	<i>supported</i>
ServQ -> U (H5)	0.47	2.95	0.00	0.18	<i>supported</i>
ServQ -> US (H6)	0.27	1.97	0.05	0.07	<i>supported</i>
U -> US (H7)	-0.14	1.34	0.18	0.03	<i>not supported</i>
U -> OP (H8)	0.42	3.73	0.00	0.30	<i>supported</i>
US -> OP (H9)	0.14	1.23	0.22	0.03	<i>not supported</i>
U -> ES (H10)	0.38	3.11	0.00	0.16	<i>supported</i>
US -> ES (H11)	0.25	1.99	0.05	0.07	<i>supported</i>
ES -> OP (H12)	0.39	3.78	0.00	0.27	<i>supported</i>

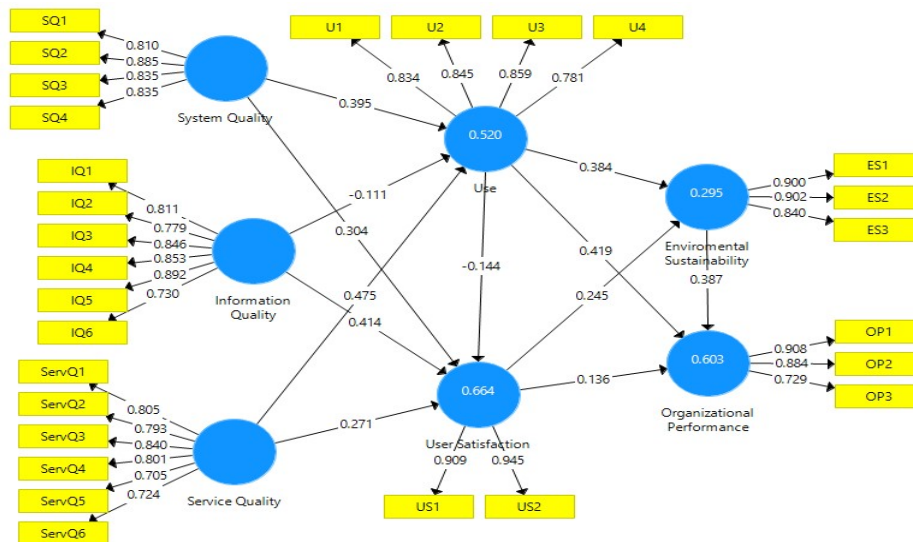
ES = Kelestarian lingkungan; IQ = *Information Quality*; OP = Kinerja Organisasi; ServQ = *Service Quality*; SQ = *System Quality*; U = *Use*; US = *User Satisfaction*; Berdasarkan kepada *two-tailed test*; *t-value* = 1,96 (signifikansi level = 5%)

Evaluasi model Q^2 merupakan suatu cara untuk menilai relevansi prediktif pada *inner model (structural model)*. Ukuran ini dibangun berdasarkan kepada prosedur *blindfolding* yaitu suatu teknik penggunaan ulang sampel yang menghilangkan bagian dari matriks data, mengestimasi parameter model, dan memprediksi bagian yang dihilangkan dengan menggunakan estimasi tersebut (F. Hair Jr et al., 2014). Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai $Q^2 = 0.02$, $Q^2 = 0.15$, dan $Q^2 = 0.35$, secara berturut-turut menunjukkan bahwa kekuatan prediksi model lemah, *moderate*, dan kuat (F. Hair Jr et al., 2014; Ghazali, 2021). Seluruh nilai Q^2 pada model lebih besar dari nol (tabel 7), yang berarti relevansi prediktif model mendukung dalam kaitannya dengan variabel endogen.

Tabel 7. Nilai Q^2

Variabel Dependen	Q^2
Kelestarian lingkungan	0,20
Kinerja Organisasi	0,39
<i>Use</i>	0,32
<i>User Satisfaction</i>	0,52

Terakhir adalah melakukan pengukuran kecocokan model (*model fit*) untuk PLS-SEM dengan menggunakan *Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)*. Nilai SRMR kurang dari 0,10 atau 0,08 (dalam versi yang lebih konservatif) dianggap cocok (Hu & Bentler, 1998). Nilai SRMR yang diperoleh dari model penelitian ini adalah 0,09 yang menunjukkan bahwa model fit.



Gambar 3. Model Struktural

Gambar 3 menunjukkan hasil PLS-SEM untuk model struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *system quality* memiliki nilai positif dan hubungan signifikan terhadap *use* dan *user satisfaction* ($H1 = 0,39$; $H2 = 0,30$). Hubungan signifikan ini juga ditandai dengan nilai *t-statistic* yang cukup baik yaitu $H1 = 2,35$; $H2 = 2,62$ dan *p-value* di di bawah 0,05 (tabel 6). Hasil ini telah sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wang and Liao (2008); Hariguna et al.(2019) & Sorongan and Hidayati (2020). *System quality* pada sistem *e-office* secara empiris terbukti dapat memberikan kegunaan (*use*) bagi pegawai Kementerian Investasi/BKPM dalam menyelesaikan tugas-tugas kedinasan sehari-hari. *E-office* juga dipercaya oleh pegawai Kementerian Investasi/BKPM sebagai sistem yang mudah digunakan, sangat *user-friendly*, dan membantu menyelesaikan pekerjaan administratif dengan cepat. Sistem yang berkualitas juga berdampak kepada timbulnya kepuasan atas kualitas yang tercipta. Pada variabel *information quality*, hubungan terhadap *use* (kegunaan) memiliki nilai negatif dan tidak signifikan ($H3 = -0,11$; *t-statistic* = 0,61; *p-value* = 0,55). Hasil ini berbeda dengan studi yang telah dilakukan oleh Wang and Liao (2008) & Hariguna et al. (2019). Pegawai Kementerian Investasi/BKPM menilai bahwa kualitas informasi yang disediakan oleh *e-office* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kegunaan yang dirasakan, misalnya dalam hal membantu dalam menyelesaikan tugas sehari-hari dan mempengaruhi dalam hal kemudahan menggunakan sistem. Sehingga pembuat kebijakan di Kementerian Investasi/BKPM sebaiknya memberikan perhatian yang lebih besar untuk meningkatkan kualitas informasi pada sistem *e-office* agar kegunaan dari sistem dapat dirasakan oleh pengguna sistem. Namun demikian, *information quality* pada penelitian ini justru memiliki hubungan yang signifikan terhadap *user satisfaction* ($H4 = 0,41$; *t-statistic* = 3,48; *p-value* = 0,00). Hubungan ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wang and Liao (2008); Hariguna et al. (2019) & Nookhao and Kiattisin (2023). Kualitas informasi yang baik nyatanya mampu memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga menjaga informasi tetap *up-to-date* dan berkualitas pada sistem *e-office* akan menciptakan kepuasan pengguna.

Hubungan antara *service quality* dengan *use* dan *user satisfaction* bernilai positif dan signifikan ($H5 = 0,47$; $H6 = 0,27$). Hasil penelitian ini telah mengkonfirmasi penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Hariguna et al. (2019) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *service quality* dengan *use* dan *user satisfaction*. Kualitas layanan *e-office* yang mencakup sistem dapat digunakan dimana saja, mampu menyederhanakan proses administrasi perkantoran, memperbaiki proses pengambilan Keputusan, mengurangi waktu pemrosesan administrasi perkantoran, memodernisasi proses administrasi, dan dapat memperbaiki kualitas administrasi terbukti memiliki dampak kepada kegunaan yang dirasakan dan kepuasan pengguna. Kualitas

Apakah Kesuksesan Layanan *Government-to-Employees* Berhasil Menciptakan Nilai Publik?

layanan pada *e-government* yang baik terbukti mampu memberikan kepuasan pengguna sistem *e-office* dan menciptakan kegunaan (*use*).

Use memiliki nilai negatif dan tidak signifikan terhadap *user satisfaction* ($H7 = -0.14$; t -statistic = 1.34; p -value = 0.18). Oleh karena itu, $H7$ ditolak. Temuan ini bertentangan dengan Wang and Liao (2008); Sachan, Kumar and Kumar (2018) & Alkraihi (2021) namun sesuai dengan temuan penelitian Mellouli et al. (2020), bahwa *intention to use* memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap *user satisfaction*. Alasan dari tidak signifikannya hubungan antara *use* dengan *user satisfaction* adalah karena *satisfaction* lebih banyak dihasilkan dari aspek kualitas. Hubungan antara *use* dengan kinerja organisasi dan kelestarian lingkungan bernilai positif dan signifikan ($H8 = 0.42$; $H10 = 0.38$). Hal ini, di sisi lain, membuktikan bahwa kegunaan dari *e-government* dapat meningkatkan terjadinya kinerja organisasi dan juga mampu menciptakan kelestarian lingkungan ((Lee, 2017; Mellouli et al., 2020).

User satisfaction memiliki nilai positif dan hubungan tidak signifikan dengan kinerja organisasi ($H9 = 0.14$; t -statistic = 1.23; p -value = 0,22). Oleh karena itu, $H9$ ditolak. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mellouli et al., 2020). Selanjutnya, hubungan *user satisfaction* dengan kelestarian lingkungan bernilai positif dan memiliki hubungan yang signifikan ($H11 = 0,25$; t -statistic = 1.99; p -value = 0.05). Hasil ini sekaligus mengonfirmasi bahwa baik di negara Indonesia maupun di Tunisia, pegawai pemerintah sadar akan masalah kelestarian lingkungan dan menyatakan bahwa *e-government* memiliki kontribusi dalam menyelesaikan masalah kelestarian lingkungan (Mellouli et al., 2020). Akhirnya, penelitian ini juga telah mengkonfirmasi dari penelitian terdahulu bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kelestarian lingkungan dengan kinerja organisasi ($H12 = 0.39$; t -statistic = 3.78; p -value = 0.00). Temuan ini mendukung pernyataan pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Kassinis & Soteriou, 2003) yang menyatakan bahwa praktik-praktik lingkungan memiliki hubungan positif terhadap kinerja. Hal ini juga memvalidasi bahwa, baik itu di Tunisia maupun di Indonesia, terdapat peran dari sistem informasi terhadap capaian eko-efisiensi, eko-ekuitas dan eko-efektivitas (A. J. W. Chen et al., 2008) dan memvalidasi hipotesis Cai, Chen and Bose (2013) tentang peran teknologi informasi dalam kelestarian lingkungan dengan berkontribusi pada penciptaan keunggulan kompetitif.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini memvalidasi model penelitian yang telah dijelaskan pada penelitian terdahulu. Sehingga peneliti berkesimpulan bahwa model penelitian pada penelitian ini dapat digunakan untuk menganalisis kesuksesan sistem *e-government* dan mengaitkannya dengan variabel nilai publik sebagai pengganti variabel *net benefit* khususnya konsep kinerja organisasi dan kelestarian lingkungan di lokasi yang berbeda, yaitu di negara Indonesia. Hasil analisis menunjukkan bahwa *information quality*, *system quality*, dan *service quality* memiliki hubungan yang signifikan terhadap *user satisfaction*. *System quality* dan *service quality* memiliki hubungan yang signifikan dengan *use*, namun hubungan tidak signifikan ditemukan pada hubungan antara *information quality* dengan *use* dan antara *use* dengan *user satisfaction*. Di sisi lain, variabel *use* memiliki pengaruh positif baik itu terhadap kinerja organisasi maupun kelestarian lingkungan. *User satisfaction* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi namun memiliki pengaruh positif terhadap kelestarian lingkungan. Terakhir, variabel kelestarian lingkungan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dalam kaidah lintas negara baik itu di negara Tunisia maupun di Indonesia, pegawai pemerintah menganggap bahwa penggunaan sistem *e-government* mampu menciptakan kelestarian lingkungan dan meningkatkan kinerja organisasi. Sehingga menurut kami, penggunaan *e-government* pada negara berkembang mampu menghasilkan nilai publik dalam hal ini berkaitan dengan meningkatkan pengendalian lingkungan hidup dan juga kinerja organisasi.

Selain itu, studi mengenai kesuksesan *e-government* dengan memperhatikan perspektif nilai publik masih sedikit dilakukan Mellouli et al. (2020), terlebih di negara Indonesia. Hal ini, dapat menjadi ide bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian terkait kesuksesan *e-*

government dalam perspektif nilai publik dengan mengaplikasikan dimensi pengendalian lingkungan hidup dan juga kinerja organisasi maupun dimensi lain dari nilai publik pada lintas organisasi atau lintas negara.

BIBLIOGRAFI

- Abdulkareem, A. K., & Ramli, R. M. (2021). Does Digital Literacy Predict E-government Performance An Extension of DeLone & McLean Information System Success Model. *Electronic Government, an International Journal*, 17(1), 1. <https://doi.org/10.1504/eg.2021.10034963>
- Agbabiaka, O., & Ugaddan, R. (2016). The public value creation of eGovernment: A test of the respecified is success model. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2016-March*, 2923–2932. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2016.366>
- Alford, J., & Hughes, O. (2008). Public value pragmatism as the next phase of public management. *American Review of Public Administration*, 38(2), 130–148. <https://doi.org/10.1177/0275074008314203>
- Alhanatleh, H., Aboalghanam, K., & Awad, H. (2022). Electronic government public value of public institutions in Jordan. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 27–36. <https://doi.org/10.5267/J.IJDNS.2021.10.007>
- Alkrajji, A., & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology and People*, 35(4), 1239–1270. <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0229>
- Alkrajji, A. I. (2021). An examination of citizen satisfaction with mandatory e-government services: comparison of two information systems success models. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(1), 36–58. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2020-0015>
- Alsaghier, H., Ford, M., Nguyen, A., & Hexel, R. (2009). Conceptualising Citizen's Trust in e-Government: Application of Q Methodology. *Electronic Journal of E-Government*, 7(4), 295–310. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=1479439X&AN=50167681&h=sYikjqlmgs700FumdFRwZ9SGBNB8s6n6xYcZJfTp2tBuz7lf8/ZzOIi/tBuUmKgNJF9vPWR0KsdpKW8AJnlcdw==&crl=c>
- Alsarraf, H. A., Aljazzaf, S., & Ashkanani, A. M. (2023). Do you see my effort? An investigation of the relationship between e-government service quality and trust in government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(1), 116–133. <https://doi.org/10.1108/TG-05-2022-0066>
- Black, K. (2019). *Business Statistics: For Contemporary Decision Making* (10th ed.). Wiley.
- Cai, S., Chen, X., & Bose, I. (2013). Exploring the role of IT for environmental sustainability in China: An empirical analysis. *International Journal of Production Economics*, 146(2), 491–500. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2013.01.030>
- Chen, A. J. W., Boudreau, M., & Watson, R. T. (2008). Information systems and ecological sustainability. *Journal of Systems and Information Technology*, 10(3), 186–201. <https://doi.org/10.1108/13287260810916907>
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing - An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251–262. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>
- Chen, Y. C., Hu, L. T., Tseng, K. C., Juang, W. J., & Chang, C. K. (2019). Cross-boundary e-government systems: Determinants of performance. *Government Information Quarterly*, 36(3), 449–459. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.02.001>

Apakah Kesuksesan Layanan *Government-to-Employees* Berhasil Menciptakan Nilai Publik?

- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. In *Modern Methods for Business Research* (1st Edition, pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Cohen, J. (2013). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Deng, H., Karunasena, K., & Xu, W. (2018). Evaluating the performance of e-government in developing countries: A public value perspective. *Internet Research*, 28(1), 169–190. <https://doi.org/10.1108/IntR-10-2016-0296>
- Elazzaoui, E., & Lamari, S. (2022). *Delone and McLean information systems success model in the public sector: A systematic review*. 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.48434/IMIST.PRSM/jossom-v3i1.30393>
- F. Hair Jr, J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris* (Edisi 3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (1st ed.). Sage Publications.
- Hariguna, T., Rahardja, U., Aini, Q., & Nurfaizah. (2019). Effect of social media activities to determinants public participate intention of e-government. *Procedia Computer Science*, 161, 233–241. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.119>
- Heeks, R. (2003). *eGovernment for Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced?* (14). <http://www.comnet.mtWeb:http://idpm.man.ac.uk/View/Downloadfrom:http://idpm.man.ac.uk/publications/wp/igov/index.shtmlEducators'Guidefrom:http://idpm.man.ac.uk/publications/wp/igov/educigov.shtmlElectroniccopyavailableat:https://ssrn.com/abstract=3540052>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Holmes, D. (2001). *EGov: an EBusiness plan for government* (1st ed.). Nicholas Brealey.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3(4), 424–453. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.3.4.424>
- Jauhari, A., Majid, M., Basri, H., & Djalil, M. A. (2020). Are E-Government and Bureaucratic Reform Promoting Good Governance towards a Better Performance of Public Organization? *Quality-Access to Success*, 21.
- Kareem, M. A., & Haseeni, Z. J. (2015). E-Government and Its Impact on Organizational Performance. In *International Journal of Management and Commerce Innovations* (Vol. 3). www.researchpublish.com
- Karunasena, K., & Deng, H. (2012). Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly*, 29(1), 76–84. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.005>
- Karunasena, K., Deng, H., & Singh, M. (2011). Measuring the public value of e-government: A case study from Sri Lanka. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(1), 81–99. <https://doi.org/10.1108/17506161111114671>
- Kassinis, G. I., & Soteriou, A. C. (2003). Greening The Service Profit Chain: The Impact Of Environmental Management Practices. *Production and Operations Management*, 12(3), 386–403. <https://doi.org/10.1111/j.1937-5956.2003.tb00210.x>

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). *Laporan Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi SPBE Tahun 2022*.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems*, 44(2), 544–564. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001>
- Kurniawan, C., Pribadi, U., & Iqbal, M. (2023). The Role of E-governance in Improving Local Governments Performance (Case Study: Sumbawa Regency). *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 11(3), 1139–1154. <https://doi.org/10.26811/peuradeun.v11i3.795>
- Lee, Y. (2017). Exploring the Relationship between E-Government Development and Environmental Sustainability: A Study of Small Island Developing States. *Sustainability*, 9(5), 732. <https://doi.org/10.3390/su9050732>
- Liao, S. H., Hu, D. C., & Chou, H. L. (2022). Consumer Perceived Service Quality and Purchase Intention: Two Moderated Mediation Models Investigation. *SAGE Open*, 12(4). <https://doi.org/10.1177/21582440221139469>
- Mellouli, M., Bouaziz, F., & Bentahar, O. (2020). E-government success assessment from a public value perspective. *International Review of Public Administration*, 25(3), 153–174. <https://doi.org/10.1080/12294659.2020.1799517>
- Moore, M. H. (2021). Creating public value: The core idea of strategic management in government. In *International Journal of Professional Business Review* (Vol. 6, Issue 1, pp. 1–2). AOS-Estrategia and Inovacao. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2021.v6i1.219>
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon*, 9(8), e18944. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- Omar, K., Scheepers, H., & Stockdale, R. (2011). eGovernment Service Quality Assessed through the Public Value Lens. In *LNCS* (Vol. 6846).
- Pang, M. S., Lee, G., & Delone, W. H. (2014). In public sector organisations: A public-value management perspective. *Journal of Information Technology*, 29(3), 187–205. <https://doi.org/10.1057/jit.2014.2>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2022). *Pelayanan publik dan e-government: Sebuah teori dan konsep* (Y. S. Hayati, Ed.; 2nd ed.). Rajawali Pers.
- Riesta, A. M., Pribadi, M. J., Prasetyo, C. L., Tenggoro, B. W., Nadhiroh, B., Lathif, T., & Suryanto, M. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan E-Govqual dan IPA. In *JIFTI-Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika* (Vol. 3).
- Ritchi, H. (2021, September 27). *Menyongsong Evaluasi SPBE sebagai Gerak Digital Pemerintah*. Veda Praxis.
- Sachan, A., Kumar, R., & Kumar, R. (2018). Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 11(3), 321–336. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-11-2017-0048>
- Sapraz, M., & Han, S. (2019). *A Review of Electronic Government for Environmental Sustainability*. <https://www.researchgate.net/publication/343127376>
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, XI(1), 1–19.
- Scott, M., Delone, W., & Golden, W. (2016). Measuring eGovernment success: A public value approach. *European Journal of Information Systems*, 25(3), 187–208. <https://doi.org/10.1057/ejis.2015.11>
- Sorongon, E., & Hidayati, Q. (2020). Evaluation of Implementation E-Government with Delone and Mclean. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 4(1), 22–37. <https://doi.org/10.29407/intensif.v4i1.13067>

Apakah Kesuksesan Layanan *Government-to-Employees* Berhasil Menciptakan Nilai Publik?

- Tetteh, J. E., Haizel-Comme, J., & Otchere-Ankrah, B. (2022). Online Service Quality of State Organizations: A Study of Online Services of Ghana Revenue Authority. *Journal of Internet Commerce*. <https://doi.org/10.1080/15332861.2022.2109877>
- Tomorri, I., & Keco, R. (2023). E-public Services Evaluation, based on Citizens' Perception, (The Albanian Case). *WSEAS Transactions on Computer Research*, 11, 158–165. <https://doi.org/10.37394/232018.2023.11.14>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. In *Government Information Quarterly* (Vol. 36, Issue 2, pp. 167–178). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). Structural equation modeling in information systems research using Partial Least Squares. In *Article in Journal of Information Technology Theory and Application* (Vol. 11, Issue 2). <https://www.researchgate.net/publication/228467554>
- Wagner, C., Cheung, K. S. K., Ip, R. K. F., & Böttcher, S. (2006). Building Semantic Webs for e-government with Wiki technology. *Electronic Government*, 3(1), 36–55. <https://doi.org/10.1504/EG.2006.008491>
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>

Copyright holder:

Sandhi Kusudiandaru, Umanto (2024)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

