

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA  
TERHADAP INOVASI ELEKTRONIK GOVERNMENT  
PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)  
KABUPATEN LUWU TIMUR**

***THE INFLUENCE OF HUMAN RESOURCE COMPETENCE ON  
ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICE INNOVATION IN THE  
LICENSING SERVICE AND ONE DOOR INVESTMENT  
SERVICE EAST LUWU DISTRICT***



DISUSUN OLEH :

**NAMA : HAERULLAH**

**NIM : 105031101821**

**PRODI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2022/2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP  
INOVASI ELEKTRONIK GOVERNMENT PELAYANAN PERIZINAN  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN LUWU TIMUR.**

Yang disusun dan diajukan oleh :

**Haerullah**

(105031101821)

Tesis ini telah dipertahankan di meja ujian tutup pada tanggal 22 Mei

2023.

**Menyetujui**

**Komisi Pembimbing**

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si**

**Dr. H. Lukman Hakim, M.Si**

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

Unismuh Makassar

Administrasi Publik

**Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd**

**NBM. 613 949**

**Dr. Hj. Fatmawati, M.Si**

**NBM. 107 642**





## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Saeruloh  
Nim : 1970311021021  
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Mengatakan dengan penuh tanggung jawab bahwa karya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengutipan atau terdapat unsur pemilikan orang lain. Apabila terdapat unsur yang dapat disalahkan sebagai hasil dari karya orang lain, maka saya siap menerima sanksi yang bersangkutan.

Makassar, 23 Mei 2023

  
Saeruloh

## ABSTRAK

**HAERULLAH, 2023.** Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Inovasi Elektronik Government Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur (dibimbing oleh H. Muhlis Madani dan H. Lukman Hakim).

Tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Inovasi Elektronik Government Melalui Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Luwu Timur. Agar mampu mengetahui kesiapan sarana teknologi informasi terhadap pengembangan inovasi electronic government melalui pelayanan perizinan berbasis elektronik government di DPMPTSP di Kabupaten Luwu timur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif (kuantitatif) dengan menggunakan uji analisis jalur path. Populasi dalam penelitian ini seluruh pegawai Kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur dan masyarakat pengguna layanan perizinan dengan jumlah sampel 119 responden. Metode analisis deskriptif yakni untuk memberikan penjelasan pada variabel kompetensi sumber daya manusia, sarana inovasi elektronik government, pendukung pelayanan perizinan dengan cara penyajian dalam bentuk tabel.

Hasil dari Penelitian ini membuktikan bahwa (1). Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki pada sarana inovasi elektronik government pelayanan perizinan (2). Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki dalam pemberian pelayanan perizinan (3) kesiapan sarana teknologi informasi sangat berpengaruh dalam pengembangan Inovasi Electronic Government Pelayanan Perizinan. Dengan perhitungan determinasi hasilnya diterminasi R Sguar sebesar 54,2%, sedangkan sisanya sebesar 46,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil analisis penelitian dengan menggunakan uji analisis jalur path terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap inovasi elektronik government yang secara positif dan signifikan. melalui pelayanan perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Luwu Timur.

**Kata Kunci : Kompetensi SDM, Inovasi E-Government, , Pelayanan Perizinan**

## ABSTRACT

Haerullah, 2023. The Effect of Human Resource Competency on Electronic Innovation Government Licensing Services at the Investment and One-Stop Services Office (DPMTSP) of East Luwu Regency. Supervised by Muhlis Madani and Lukman Hakim.

The aim of this research was to determine the Effect of Human Resource Competence on Government Electronic Innovation Through Licensing Services at the Investment Service and One-Stop Integrated Services (DPMTSP) of East Luwu Regency. In order to be able to know the readiness of information technology facilities for the development of electronic government innovations through electronic government-based licensing services at DPMTSP in East Luwu Regency.

This study used a descriptive (quantitative) analysis approach by using path analysis test. The population in this study were all employees of the DPMTSP East Luwu Regency and community users of licensing services with a total sample of 119 respondents. The method of descriptive analysis was to provide an explanation of the competency variables of human resources, electronic government innovation facilities, supporting licensing services by presenting them in tabular form.

The results of this study prove that (1). There is a positive and significant influence on the competence of human resources owned by electronic innovation facilities for government licensing services (2). Electronic Government Innovation in Licensing Services. With the calculation of the determination of the results terminating R Square 0.542 or 54.2% while the remaining 0.468 or 46.8% is influenced by other variables not included in this study.

The results of the research analysis using the path analysis test showed that there was a positive and significant effect of human resource competence on electronic government innovation through licensing services at the Investment and One-Stop Services Office (DPMTSP) of East Luwu Regency.

**Keywords:** Competence, Innovation, Service.

Translated & Certified by  
Language Institute of Unismuh Makassar  
Date: 23 May 23. Place: Abkoet  
Authorized by: 

## KATA PENGANTAR

Bismillahi Rahmani Rahim,

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya yang selalu memberikan kekuatan dan membuka jalan serta memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Inovasi elektronik Government pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur. Dalam kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah banyak membantu hingga selesainya penyusunan tesis ini, rasa terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Kepada Orang Tua (Almarhum Ayahanda Maming dan Ibunda tercinta Maryam) yang tak pernah letih mengasuh, membesarkan, memberikan kasih sayang dan cinta yang tiada ternilai untuk penulis, beserta saudara dan saudari serta yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan laporan hasil penelitian tesis ini.
2. Istri tercinta Ismawati, ST yang sudah banyak memberikan bantuan serta perhatian yang tak terhingga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian tesis ini.
3. Kepada Kepala Dinas Kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur, Sekretaris Dinas, Kabid Pelayanan Perizinan, STAF dan Responden penelitian yang telah banyak membantu dalam pengisian kuesioner yang telah peneliti sebarakan, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.



4. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Ibu Dr. Hj. Fatmawati M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar sekaligus sebagai dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
7. Bapak Prof. Dr. H. Muhlis Madani M.Si selaku dosen pembimbing 1 (satu) sekaligus sebagai dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
8. Dr. H. Lukman Hakim M.Si dosen pembimbing 2 (dua) sekaligus sebagai dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
9. Dr. Abdi M.Pd dosen pembimbing 2 (dua) sekaligus sebagai dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
10. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Universitas Muhammadiyah Makassar Program Studi Magister Administrasi Publik.
11. Teman-teman seperjuangan Universitas Muhammadiyah Makassar Program Studi Magister Administrasi Publik angkatan 2021, yang terus memberi semangat serta bantuan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan hasil penelitian tesis ini.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan apabila dalam penulisan hasil penelitian tesis ini terdapat kata-kata yang

kurang berkenan, penulis mengharapkan maaf yang sebesar-besarnya.  
Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah Nya kepada kita  
semua serta keselamatan dunia dan akhirat. Amiin

Makassar, Maret 2023

Penulis

**Haerullah**



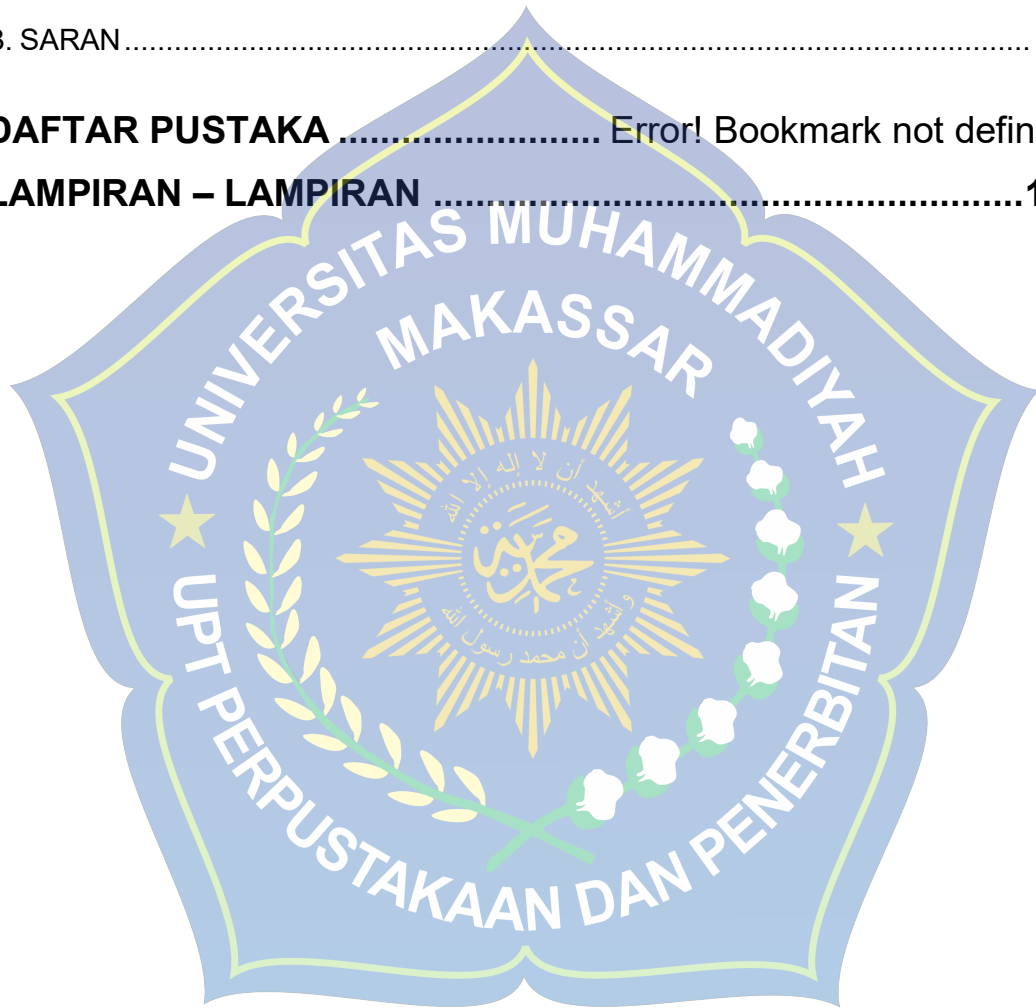
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	1
HALAMAN PENGESAHAN .....	2

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	1
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
A. Konsep Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	16
1. Definisi Kompetensi .....	16
2. Faktor yang mempengaruhi kompetensi .....	19
3. Definisi Sumber Daya manusia .....	22
4. Kompetensi Sumber Daya manusia .....	23
B. Konsep Inovasi Elektronik Government.....	33
1. Definisi Inovasi.....	33
2. Definisi Elektronik Government.....	35
3. Tujuan Inovasi Strategi Elektronik Government.....	38
4. Pengembangan dan Peruntukan inovasi Elektronik goverment.....	42
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Inovasi Electronik Government.....	44
6. Indikator Inovasi Elektronik Government.....	48
C. Konsep Pelayanan Perizinan .....	52
1. Definisi Pelayanan Perizinan.....	52
2. Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan perizinan .....	53
3. Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government.....	55
4. Dimensi atau indikator Kualitas Pelayanan perizinan .....	57
D. Kajian Penelitian Yang Relevan .....	58
E. Kerangka Pikir .....	67

F. Hipotesis.....	68
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>70</b>
A. Desain Dan Jenis Penelitian .....	70
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	70
C. Populasi dan Sampel.....	70
D. Metode Pengumpulan Data.....	71
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Data Variabel Penelitian.....	74
F. Teknik Analisis Data .....	76
1. Uji Instrumen penelitian.....	79
2. Uji asumsi klasik .....	82
3. Analisis Jalur (Path Analysis).....	83
G. Hipotesis .....	87
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>87</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	87
1. Dasar pembentukan DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur.....	88
2. Visi – Misi DPMPTSP Kab. Luwu Timur.....	89
3. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur.....	90
4. Struktur Organisasi DPMPTSP Kab. Luwu Timur.....	90
B. Identitas Responden.....	92
1. Jenis Kelamin.....	93
2. Usia .....	94
3. Tingkat pendidikan.....	95
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	96
D. Teknik Analisis Data .....	106
1. Uji instrument.....	106
2. Uji Asumsi Klasik .....	108
3. Analisis Jalur (Path Analysis).....	112
E. Pengujian Hipotesis.....	118
1. Uji t (Uji Parsial) .....	118
2. Uji f (Uji secara bersama-sama).....	119

3. Uji R2 (Koefisien Determinasi) .....	119
F. Pembahasan .....	124
G. Rekomendasi .....	134
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>136</b>
A. KESIMPULAN .....	136
B. SARAN .....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....</b>	<b>140</b>



#### DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu .....	63
Tabel 3.1. Penentuan jumlah sampel dari populasi .....	70
Tabel 3.2. Bobot Skala Likert .....	73



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Era revolusi industri 5.0 sekarang ini ditandai dengan persaingan global yang sangat memikat dengan adanya kompetisi yang terjadi, sehingga menjadi bahan telaah demi pengembangan sumber daya manusia pada suatu perusahaan/institusi/organisasi (Labola, 2019). Globalisasi merupakan sebuah kenyataan yang tak terhindarkan saat ini, dia harus dihadapi oleh setiap lapisan masyarakat yang hidup di masa kini. Globalisasi banyak dipahami sebagai bentuk dari modernisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi komputersasi, informasi-komunikasi dan transportasi yang kemudian berdampak pada sistem interaksi dan pola perilaku kehidupan manusia di dunia. Sehingga pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan pembangunan di bidang teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan pelayanan publik (Trisapto, 2016).

Ini ditandai dengan dikeluarkannya peraturan pemerintah dalam bentuk kebijakan pembangunan di bidang teknologi informasi dan komunikasi melalui pelayanan publik, dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mengharuskan pemberian akses informasi yang mudah, bersifat terbuka dan transparan dalam tata kelola pemerintahan. Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menghendaki sebuah pelayanan yang didasarkan kepada kepentingan umum,

kepastian hukum, kesamaan hak, partisipatif, profesional, tidak diskriminatif, transparan, akuntabel, cepat, mudah, dan terjangkau, yang kesemuanya dapat dicapai. Secara khusus pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebuah revisi terhadap kebijakan pemerintah sebelumnya yaitu mengenai pelayanan terpadu satu atap yang diterapkan sejak tahun 1997 melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap. Revisi ini didasarkan kepada kenyataan di lapangan bahwa implementasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap di daerah banyak mengalami kendala terkait dengan mekanisme perizinan yang masih rumit dan kendala koordinasi lintas Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang sulit, sehingga tidak berjalan dan berfungsi secara optimal (Zainab & Salah Hashim, 2019). Dengan demikian prosedur perizinan yang kompleks di Indonesia menjadi beban tersendiri bagi para pengusaha yang ingin memulai usaha baru. Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut diharapkan memberi manfaat pengurusan izin usaha secara *“one stop service”* yakni menawarkan jasa pengurusan berbagai perizinan yang mengintegrasikan ke dalam sebuah layanan terpadu, meningkatkan jumlah formalisasi usaha baru yang dalam jangka panjang bisa menyediakan lapangan pekerjaan, bertambahnya



pendapatan pemerintah, dan tercapainya pertumbuhan ekonomi yang lebih kuat. Secara umum konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai kepada tahap penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat (Agus Suseno, 2018). Didukung dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Prinsip-prinsip PTSP di dalam Peraturan Presiden tersebut adalah prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas dan aksesibilitas. Untuk mendukung proses pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, maka kompetensi manajemen sumber daya manusia sangat diperlukan untuk meningkatkan efektifitas sumber daya manusia yang berada dalam sebuah lingkup perusahaan dan bertujuan memberikan suatu konsep pelayanan yang efektif baik secara kuantitas maupun kualitas kepada pengguna jasa layanan (Y. D. Aesong, 2013). Dari tahun ke tahun pemerintah telah berupaya untuk memperbaiki sistem layanan, dengan disusunnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1

(satu) sistem perizinan berusaha secara *elektronic online single submission* (OSS) dan SiCANTIK (Biridlo, 2019).

Adanya perubahan pelayanan perizinan dari secara manual ke proses pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, maka sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan perizinan memiliki posisi yang strategis dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Dimana memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan di sebuah organisasi atau perusahaan sehingga harus mempunyai kompetensi yang handal (Riyadi, 2019). Jika dalam proses tata kelola pemerintahan menerapkan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi berdasarkan pelayanan perizinan yang secara terbuka yang perlu didukung kompetensi sumber daya manusia yang kuat pula. Di bawah ini penulis akan mengemukakan beberapa definisi kompetensi manajemen sumber daya manusia menurut beberapa ahli, antara lain: menurut (Ramdan, 2017) yaitu: "Perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemecahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan (Yunus, 2018). Kompetensi Sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya

tujuan perusahaan dan masyarakat. Kompetensi manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat (Enny, 2019).

Kompetensi Sumber daya manusia dapat diukur dengan dimensi kemampuan, kecerdasan, keterampilan, sikap yang dimiliki seseorang dalam memberikan pelayanan perizinan. Oleh sebab itu maka faktor manusia sebagai unsur yang paling penting yang harus dikelola dengan baik melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan serta evaluasi sehingga dapat meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan, dan keterampilan dalam melaksanakan tugas secara berdaya guna dan berhasil dalam pencapaian tujuan organisasi (Asiyah, N. Mulyadi, D. & Nurliawati, 2020). Dalam beberapa indikator ini masih terdapat kelemahan yang sering ditemui, seperti keterampilan yang menunjukkan bahwa masih kurangnya keterampilan dimiliki oleh pegawai sehingga pelayanan masih lambat (Wirasandi, A., 2018). Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan aspek sumber daya baik itu sumber daya manusia dari segi kualitas yang berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan seseorang, dan profesionalitas yang dimiliki di bidangnya masih kurang, kemudian dari segi kuantitas yang menyangkut jumlah SDM yang dibutuhkan untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran, serta kecukupan anggaran yang dialokasikan maupun fasilitas masih sangat terbatas (Haris, 2017). Ukuran sikap pegawai kadang menunjukkan

bahwa sikap pelaksana belum terwujud secara ideal sehingga pelayanan perizinan tidak berlangsung secara optimal (Yalia, 2014).

Masih ada kesan bahwa pelayanan perizinan belum berhasil mewujudkan sistem administrasi pelayanan yang memberikan kesetaraan antara pemberi layanan (pemerintah daerah) dengan masyarakat yang dilayani karena kurangnya kompetensi yang dimiliki (Jef, 2019). Pola pemerintahan model lama yang cenderung *top down* dan otoritarian sudah bukan zamannya lagi diberlakukan di sebuah sistem pemerintahan terutama di Indonesia. Menjadi sebuah dilematis, terdapat kecenderungan aparat pemerintah tidak suka melakukan kegiatan secara *online*, kebanyakan dari mereka lebih nyaman dengan pelayanan yang tradisional berupa tatap muka langsung, kontak melalui surat atau telpon antar pribadi yang tentunya rawan akan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pada saat inilah teknologi diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh masyarakat yang membutuhkan, maka jelas terlihat teknologi yang paling cocok untuk diterapkan adalah teknologi informasi. Ada tiga hal yang perlu dilakukan yaitu berdamai dengan teknologi, melakukan program efisiensi untuk perusahaan dan meningkatkan produktivitas. Berdamai dengan teknologi ini, maksudnya, bagaimana seseorang yang belum terbiasa dengan teknologi, seperti *meeting online*, presentasi *online* penggunaan Google Form, atau yang

tadinya gagap teknologi dan setelah belajar menjadi terbiasa (Anggraeni, 2021). Sejatinya teknologi informasi memiliki peranan penting dalam memangkas waktu dan menghilangkan keterbatasan yang dimiliki sehingga menyebabkan informasi dapat tersedia bagi para pengguna dengan cepat dan mentransformasi metode kertas menjadi metode elektronik. Hal ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu terdapat dua alasan diterimanya teknologi diantaranya yaitu karena manfaat yang dirasakan dan kemudahan untuk digunakan. Atas landasan itu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap ketepatan pelayanan jasa perizinan, pengelolaan keuangan yang cepat dan akurat (Jaenudin, 2019).

Adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 diharapkan pemerintah mengubah pola pelayanan yang konvensional yang dianggap usang dan tidak kompatibel, ke sistem pelayanan berbasis elektronik, sehingga menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. E-government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government di seluruh jajaran pemerintahan

secara menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi e-government perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan intentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi e-government serta manfaat yang dapat mereka ambil (Wirawan, 2020).

Adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 diharapkan pemerintah mengubah pola pelayanan yang konvensional yang dianggap usang dan tidak kompatibel, ke sistem pelayanan berbasis elektronik, sehingga menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan pelibatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan (Jalma & Putera, 2019). Sistem pemerintahan ini sebagai penghubung antara *government to government* (G2G), *government to employees* (G2E), *government to business* (G2B), *government to citizen* (G2C) yang sangat berpengaruh dalam perkembangan elektronik *government* (Rozikin, 2020). Perkembangan teknologi informasi dewasa ini yang semakin pesat khususnya teknologi komunikasi dan jaringan internet, penetrasi internet yang dilakukan pemerintah dan telkom bahkan sudah merambah sampai ke pedesaan. Namun kemajuan kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah belum dapat ditingkatkan secara signifikan sejalan dengan peningkatan pendapatan daerah dan beban masyarakat (Supriyanto, 2016).

*E-government* diperlukan atas perubahan lingkungan strategik yang menuntut pelayanan publik yang efisien, efektif, berorientasi pada publik, transparan dan akuntabel *E-Gov* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan perizinan. Dengan *E-Governmnet* dapat

mempermudah, memperingan, dan mempercepat akselerasi pembangunan ICT antara daerah, regional, dan nasional (Ahmad et al., 2022; Komsatun, 2017). *E-Governmnet* tidak hanya sebatas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga menjadi instrument yang efektif untuk mentransformasi sruktur, proses, dan budaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, demokratis, efektif, efisien, dan berorientasi pada pelanggan (Triyan et al., 2020).

Penelitian dalam hal ini dapat dirumuskan bagaimana menyusun rencana strategis sistem informasi dan teknologi informasi untuk pengembangan pelayanan perizinan di Kabupaten Luwu Timur dengan mengutamakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Penyusunan strategi diawali dengan merumuskan kerangka kerja konseptual yang terdiri dari dimensi kemampuan, keterampilan, kecerdasan dan sikap. *Output* yang dihasilkan adalah peningkatan sarana prasarana ilmu teknologi (data infrastruktur, infrastruktur legal dan infrastruktur institusional). Dalam pengembangan inovasi elektronik goverment melalui pelayanan perizinan, pengelolaan TIK dan *change management*, pengembangan infrastruktur teknologi informasi dan aplikasi *back end* yang digunakan untuk mendukung kinerja pemerintahan (Aldila Altilathifah W, 2020). Hal ini menciptakan tujuan pembangunan daerah yang sesuai dengan visi dan misi pemerintahan, pelayanan yang optimal bagi masyarakat untuk akses portal pemerintahan dan penghematan anggaran yang dilakukan lembaga pemerintah (Putu et al., 2022). Sebagaimana dalam penelitian ini yang mengkaji dan menganalisis

pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kesiapan teknologi terhadap inovasi *e-government* melalui aplikasi OSS dan SinCantik yang berdampak pada perubahan sistem manajemen (*change management*) dari layanan konvensional ke sistem layanan berbasis elektronik.

Kajian penelitian yang menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan perizinan yang berbasis *online* bukan hal yang baru lagi. Sudah banyak peneliti yang melakukan kajian penelitian yang relevan dengan kompetensi sumber daya manusia terhadap elektronik government pelayanan perizinan melalui aplikasi OSS dan SinCantik. Penelitian yang relevan dengan judul yang penulis angkat diantaranya, penelitian (Septiana, 2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Penggunaan Sarana Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha di Kota Sawalunto menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah dan peran audit internal tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan usaha. Penelitian (Nazaruddin, 2014) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui *Online* di Kota Lhokseumawe menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi dengan adanya kompetensi sumber daya manusia . Penelitian (Syarifudin, 2017) yang “ berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada DPMPTSP Kabupaten Kebumen” menunjukkan bahwa peran



audit intern berpengaruh signifikan terhadap SPIP sehingga semakin baik peran audit intern maka penerapan SPIP semakin efektif. Penelitian (Herawati, 2018), yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Pelayanan *Online* dan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Pelayanan Publik di Kota Bogor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas laporan keuangan daerah.

Dalam penelitian ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya terletak pada pendekatan penelitian dan variabel yang dikaji. Pendekatan dalam penelitian ini lebih mengarah pada pengembangan kompetensi sumber daya manusia pada inovasi *e-government* melalui pelayanan perizinan yaitu dengan mengkaji pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap inovasi elektronik government pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur. Peneliti melakukan pemetaan melalui indikator-indikator variabel yang mendukung pengembangan kompetensi untuk menghadapi pelayanan melalui elektronik, dan menitikberatkan pada rencana strategis sistem dan teknologi informasi dalam pengembangan *e-government*. Mengacu pada kompetensi sumber daya manusia terhadap inovasi aplikasi elektronik *Online Single Submission* (OSS) dan SiCANTIK melalui pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur dalam hal ini mengembangkan sebuah sistem berbasis elektronik melalui pemanfaatan media *online*, dengan tujuan agar masyarakat dapat mudah memperoleh akses informasi, menghemat waktu dan biaya

dalam layanan pemerintah, serta ikut berpartisipasi secara demokratis melalui media *online*.

Namun fenomena di lapangan menunjukkan penerapan pengembangan inovasi kebijakan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur belum berjalan optimal dan masih perlu dikembangkan. Model pengembangan *e-government* yang diterapkan seharusnya dapat meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, tetapi pada kenyataannya belum tersentuh secara signifikan oleh pengguna layanan perizinan, khususnya masyarakat Kabupaten Luwu Timur, hal ini terbukti sejak diterapkan awal Januari 2019, hanya sebagian yang bisa mengakses secara *online*.

Kami sebagai peneliti mendengar isu dan informasi tentang masih banyak ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang belum maksimal, kami menemukan secara umum kendala yang dihadapi dalam pengembangan *e-government* yaitu:

- (1) Kurangnya pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh SDM untuk mengelola website pada inovasi *Elektronik –Government*.
- (2) Masih kurang sarana dan prasarana teknologi informasi (data infrastruktur, infrastruktur legal dan infrastruktur institusional) dalam pengembangan inovasi electronic government melalui pelayanan perizinan
- (3) Pengurusan perizinan tidak tepat waktu.
- (4) Sarana pelayanan perizinan *online* belum bisa digunakan secara maksimal oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan *online*.

(5) Masih ada pejabat publik yang belum memahami arti pentingnya e-Gov bagi kehidupan pemerintahan dan pelayanan public.

(6) Masih ada pejabat publik yang enggan untuk memberikan data informasi ke publik dalam bentuk layanan *online* (terkait masalah transparansi).

Berangkat dari masalah isu dan informasi atas ketidakpuasan oleh pengguna jasa atau tidak sesuai harapan dengan tujuan awal munculnya inovasi elektronik government melalui aplikasi OSS dan SinCantik terhadap pelayanan perizinan yang tepat waktu dan memudahkan dalam pelayanan. Sehingga ini yang menarik bagi kami sebagai peneliti untuk melakukan penelitian guna mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur terhadap keberhasilan inovasi elektronik government pelayanan perizinan melalui aplikasi OSS dan SinCantik.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, kami menyusun beberapa rumusan Penelitian:

1. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap inovasi elektronik government pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)?

2. Apakah sarana elektronik government berpengaruh terhadap inovasi elektronik government pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)?
3. Apakah kompetensi sumber daya manusia dan sarana elektronik government berpengaruh terhadap pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penyusunan hasil penelitian ini yaitu

1. Agar mampu mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap inovasi elektronik government pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
2. Agar mampu mengetahui pengaruh sarana teknologi Informasi terhadap inovasi elektronik government pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
3. Agar mampu mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan sarana elektronik government terhadap pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat kami petik dalam penyusunan hasil penelitian ini yaitu :

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi pengembangan ilmu sosial pada umumnya dan ilmu Administrasi publik pada khususnya dan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang tertarik membahas Pola penerapan, Pengembangan, dan pengaruh kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki terhadap inovasi elektronik government Melalui Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Luwu Timur.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk objek penelitian, yakni di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Luwu Timur dijadikan sebagai acuan tolak ukur untuk mengetahui kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki terhadap inovasi elektronik government Melalui Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Luwu Timur.
- b. Untuk peneliti sendiri, dapat mengembangkan pengetahuan tentang ilmu kompetensi pada sumber daya manusia yang dimiliki terhadap inovasi elektronik government melalui pelayanan perizinan.
- c. Sebagai bahan masukan dan informasi perkembangan ilmu khususnya bagi pihak-pihak yang memerlukan pemahaman sebagai landasan dalam peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki terhadap inovasi elektronik government melalui pelayanan perizinan di Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP)  
Kabupaten Luwu Timur.



#### **A. Konsep Kompetensi Sumber Daya Manusia**

##### **1. Definisi Kompetensi**

Kompetensi adalah suatu kekuatan untuk melakukan suatu tanggung jawab yang dilandasi atas keahlian yang dimiliki yang didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Yuliyanti, 2015). Kompetensi menunjukkan keahlian dan kecerdasan seseorang yang dimiliki oleh profesionalisme dalam bidang tertentu sebagai modal kekuatan untuk mengerjakan segala tugas di bebaskan

kepadannya (Putri et al., 2022). Kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif (Yunus, 2018). Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang diandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (V. J. Caiozzo, F. Haddad, S. Lee, M. Baker et al., 2019). Menurut Spencer dalam (Aldila Altilathifah W, 2020) Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik yang dimiliki dengan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Kompetensi diartikan sebagai kecakapan, keterampilan, dan kemampuan, kompetensi juga merupakan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaan. Menurut Boyatzis dalam (Hartati, 2020) kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengarah pada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketentuan perusahaan yang akan membawa hasil seperti yang diinginkan. Menurut Nawawi (Saputra & Nugroho, 2021) Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan dan sikap (kepribadian) yang harus dikuasai oleh seorang pekerja/karyawan melalui kegiatan pembelajaran mengenai bidang kerja atau jabatannya. Definisi ini secara tegas menjelaskan bahwa kompetensi berisi seperangkat pengetahuan, keterampilan, keahlian dan sikap (kepribadian) yang diperoleh dari kegiatan pembelajaran. Dengan demikian berarti semakin tinggi

pendidikan (pembelajaran formal dilembaga pendidikan) dan pengalaman kerja seseorang (belajar non formal) dalam bekerja, maka akan semakin baik kompetensinya dalam melaksanakan pekerjaan/jabatan tersebut. Sedangkan Menurut Priansa dalam (Mahendra & Tefa, 2022) Kompetensi adalah peta kapasitas pegawai atas atribut pekerjaan yang diembannya, yang merupakan kumpulan, kemampuan, keterampilan, kematangan, pengalaman, keefektifan, keefisienan, dan kesuksesan dalam mengemban tanggung jawab pekerjaan. Boulter dalam (G & Hertati, 2022) mengemukakan Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. Finch dan Crunkilton dalam (Wiralestari, 2017) mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang harus dimiliki oleh SDM organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan yang dibebankan oleh organisasi (Fajar Apriani, 2015) . Menurut peraturan pemerintah No. 101 Tahun 2000 dalam Sutrisno Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, sikap, perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya (Pasal 3). Adapun (G & Hertati, 2022) mengemukakan, kompetensi diartikan sebagai pengetahuan,



keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, efektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Kompetensi adalah konsep luas, memuat kemampuan mentransfer keahlian dan kemampuan kepada situasi baru dalam wilayah kerja (Jaya, 2001). Menyangkut organisasi dan perencanaan pekerjaan, inovasi, dan mengatasi aktivitas rutin, efektivitas personel yang dibutuhkan di tempat berkaitan dengan rekan kerja, manajer serta pelayan. Hanafi yang dikutip oleh (Budyawan & Indrawijaya, 2022) mengemukakan kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap keahlian atau keterampilan yang dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang *outstanding performers* lakukan lebih sering, pada lebih banyak situasi, dengan hasil yang lebih baik, daripada apa yang dilakukan penilai kebijakan. Andersen dalam (Mirnawati, 2021) mengemukakan bahwa Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan, pengetahuan, serta atribut personal lain yang membedakan seseorang yang perform dan tidak perform.

## 2. Faktor yang mempengaruhi kompetensi

Faktor yang mempengaruhi kompetensi (Ahmad et al., 2022) yaitu keterampilan seseorang yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal), antara lain sebagai berikut.

- a) Bakat bawaan; bakat yang sudah ada dan melekat sejak mereka dilahirkan.
- b) Motivasi kerja yang tinggi
- c) Sikap, motif, dan cara pandang
- d) Pengetahuan yang dimiliki, baik dari pendidikan formal maupun non formal (pelatihan, course, panel, dan lain-lain)
- e) keahlian yang dimiliki
- f) Lingkungan hidup dari kehidupan mereka sehari-hari.

selain faktor-faktor di atas, ada juga beberapa factor lain yang mempengaruhi kecakapan kompetensi yaitu:

- a) Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan ssuatu.

- b) Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan intruksi, praktik dan umpan balik.

- c) Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya.

d) Karakteristik kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Kepribadian dapat memengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

e) Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah dengan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.

f) Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai, atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

g) Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi.

h) Budaya organisasi

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan.

**3. Definisi Sumber Daya manusia**

Sumber daya manusia (SDM) adalah aset yang paling penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Karyawan dapat menjadi potensi bila dikelola dengan baik dan benar, tetapi akan menjadi beban apabila salah kelola (Saputra & Nugroho, 2021). Menurut Indriasih dalam (Mariano, 2019) Sumber Daya Manusia adalah pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi tujuannya.

Werther dan Davis dalam (Barker et al., 2013) Sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumberdaya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya karya, rasio, rasa, dan karsa, Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan (Suherman, 2020). Sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup

karyawan, pegawai, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumberdaya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Tanpa orang-orang yang memiliki keahlian atau kompetensi maka mustahil bagi organisasi untuk mencapai tujuannya (Tukina, 2020).

#### **4. Kompetensi Sumber Daya manusia**

##### **a. Pengertian Kompetensi Sumber Daya manusia**

Kompetensi sumber daya manusia merupakan kemampuan sumber daya manusia untuk melakukan tugas dan tanggungjawab yang didelegasikan padanya dengan dukungan pengalaman, pelatihan dan Pendidikan yang cukup (Ginting et al., 2022). kompetensi sumber daya manusia berkaitan dengan integrasi antara intelegensia dan kekuatan fisik yang senyatanya sifat dan perilaku sumber daya manusia tersebut ditentukan oleh keturunan dan lingkungan. Sedangkan kinerja setiap individu dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasan pribadi (Jef, 2019). McClelland dalam (Leplingard et al., 2013) mendefinisikan kompetensi sumber daya manusia adalah sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang, yang berpengaruh langsung, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Menurut Spencer

dalam (Enny, 2019) kompetensi Sumber daya manusia adalah Kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakannya tugasnya secara profesional, efektif dan efisien. Kompetensi sumber daya manusia adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang di dukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan ditempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan (Irawan & Hidayat, 2021). Kompetensi sumber daya manusia adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan (Vatresia & Nicholas, 2022). Kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dilandasi (keterpaduan) oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikapnya yang dituntut dalam melaksanakan tugas pekerjaannya (Cahyana, 2021). Kompetensi sumber daya manusia adalah menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan (Hermawan, 2017). Menurut Nawawi dalam (Madjid et al., 2022) sumber daya manusia yaitu Manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu

organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, tenaga kerja, dan lain-lain. Menurut Fathoni dalam (Hartati et al., 2022). Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Manusia sebagai unsur terpenting mutlak dianalisis dan dikembangkan dengan cara tersebut. Dengan demikian dapat dirumuskan bahwa kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang pegawai yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Baidhowah & Nangameka, 2020).

*Dari beberapa definisi di atas kami dari peneliti dapat menyimpulkan bahwa, Kompetensi manajemen sumber daya manusia adalah ilmu pengetahuan, pengalaman, keterampilan dan seni yang tersusun dari proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian diri suatu organisasi secara efisien juga efektif terhadap pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, sampai pemberhentian sebagai upaya mengembangkan aktivitas manusia.*

#### **b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Michael Zwell dalam (Kusuma Habibie, 2019) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

## 1. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik. Dengan memperbaiki keterampilan berbicara di depan umum dan menulis, individu akan meningkatkan kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

## 2. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasikan orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan.

## 3. Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya



sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespons dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya. Kepribadian dapat memengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

#### 4. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi bawahan. Apabila manajer dapat mendorong motivasi pribadi seorang pekerja, kemudian menyelaraskan dengan kebutuhan bisnis, mereka akan sering menemukan peningkatan penguasaan dalam sejumlah kompetensi yang mempengaruhi kinerja. Kompetensi menyebabkan orientasi pada hasil, kemampuan mempengaruhi orang lain, serta meningkatkan inisiatif. Peningkatan kompetensi akan meningkatkan kinerja bawahan dan kontribusinya pada organisasi akan meningkat.

#### 5. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Mengatasi pengalaman yang tidak menyenangkan akan memperbaiki penguasaan dalam banyak kompetensi.

#### 6. Kemampuan intelektual

Kompetensi bergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Faktor pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi.

#### 7. Budaya organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:

- a) Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan, untuk mempertimbangkan siapa di antara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
- b) Sistem penghargaan mengkomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.

- c) Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.
- d) Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengkomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.
- e) Proses organisasional yang mengembangkan pemimpin secara langsung mempengaruhi kompetensi kepemimpinan.
- f) Praktik pengambilan keputusan mempengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif, dan memotivasi orang lain.

### **c. Manfaat Penggunaan Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Ruky dalam (Wirawan, 2020) mengemukakan bahwa penggunaan konsep kompetensi sumber daya manusia didalam suatu organisasi digunakan atas berbagai alasan, yaitu :

- a) Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.  
Dalam model ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang sumber daya manusia.
- b) Alat seleksi karyawan.

Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, perusahaan dapat mengarahkan pada sasaran selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

c) Memaksimalkan produktivitas.

Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi mengharuskan perusahaan untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertical maupun horizontal.

d) Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi.

Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.

e) Memudahkan adaptasi terhadap perubahan.

Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baruterus

meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.

- f) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi.

Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

#### **d. Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Menurut Spencer dalam (Enny, 2019) beberapa karakteristik kompetensi terdiri dari:

- 1) Watak (traits),

Watak yang membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, misalnya percaya diri (self-confidence) kontrol diri (self-control), ketabahan atau daya tahan (hardiness).

2. Motif (motive),

Motif yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.

3. Bawaan (self-concept),

Bawaan yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang sejak dilahirkan sampai berada di tahap dewasa.

4. Pengetahuan (knowledge),

Pengetahuan yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu untuk menjalankan tugasnya.

5. Keterampilan atau keahlian (skill),

Keterampilan atau keahlian (skill), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun mental.

Konsep diri (self-concept), watak (trait), dan motif (motive) cenderung tidak tampak atau tersembunyi. Kompetensi ini dapat menyesuaikan atau diaplikasikan dalam berbagai situasi atau starting qualifications, yang isinya adalah keterampilan sosial dan komunikasi, teknik umum dan situasi berubah-ubah, kualitas organisasional serta pendekatan dasar pekerjaan dan situasi. Sehingga pada akhirnya Spencer mengemukakan bahwa apabila diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari diorganisasi, karyawan yang kompeten adalah individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan syarat pekerjaan sehingga dapat berpartisipasi aktif di tempat kerja (Putu et al., 2022).

**e. Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Indikator yang digunakan dalam mengukur variabel ini yaitu, indikator kompetensi sumber daya manusia (pegawai) menurut Spencer dalam (Enny, 2019) adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan (Intelligence), yaitu informasi yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan tugasnya. Kecerdasan umumnya diperoleh seseorang dari pengalaman yang dimiliki atau diperoleh dari informasi yang disampaikan oleh seseorang. Pegawai yang memiliki kecerdasan atau pengetahuan yang cukup dapat membantu mencapai tujuan dan menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan.
- 2) Keterampilan (Skill), yaitu kecakapan seseorang untuk mampu menggunakan ide dan pengetahuannya dalam melakukan dan menyelesaikan tanggungjawab yang diberikan sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan.
- 3) Sikap (attitude), yaitu respon terhadap tugas yang diberikan. Sikap pegawai yang mendukung keberhasilan pencapaian tujuan organisasi adalah bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah diberikan dengan segala resikonya.

## **B. Konsep Inovasi Elektronik Government**

### **1. Definisi Inovasi**

Secara khusus inovasi di dalam lembaga publik bisa di definisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses

implementasinya, berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi (Supriyanto, 2016). Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang intangible karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara penyedia layanan (service provider) dan penerima layanan (service receiver, users), atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi (Anggraeni, 2021). Inovasi merupakan sistem yang menghimpun institusi yang berbeda dalam berkontribusi secara bersama maupun individu. Dalam pengembangan difusi teknologi-teknologi baru yang menyediakan kerangka kerja (framework) dimana Pemerintah membentuk dan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan untuk mempengaruhi suatu proses inovasi (Zainab & Salah Hashim, 2019). Strategi lain dari inovasi dalam Pemerintahan menurut Sangkala, dalam (Nurrahman, 2022) yaitu:

1. Layanan yang terintegrasi, dimana dalam sektor publik mampu meningkatkan layanan yang berkualitas, warga memiliki harapan sederhana yaitu dengan disediakannya layanan disertai dengan kenyamanan.
2. Desentralisasi pemberian dan monitoring layanan yang lebih dekat dengan masyarakat dan mampu membentuk suatu kepastian terhadap tingkat permintaan yang semakin tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis.



3. Pemanfaatan kerjasama, yang bermakna sebagai Pemerintahan yang inovatif dalam memenuhi peningkatan yang lebih efisien dalam pemberian layanan publik, serta kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antara publik dan swasta.
4. Pelibatan warga negara dalam kewenangan Pemerintah yang inovatif harus merealisasikan peran-peran pentingnya dalam mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan.
5. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan pengertian diatas dari beberapa ahli, maka dapat disimpulkan Inovasi adalah kemampuan untuk memberikan nilai baru kepada pelanggan atau pemakai jasa yang tidak hanya sekedar menciptakan dan meluncurkan produk baru tapi memberikan pelayanan yang tepat waktu dengan ukuran nilai kepuasan bagi pemakai jasa.

Inovasi dapat berupa layanan, seperti mesin telusur atau sistem perbandingan harga di internet, gagasan misalnya, bumi mengorbit matahari atau manusia berevolusi dari kera, ideologi seperti demokrasi, kapitalisme, komunisme. Sosial termasuk kesehatan masyarakat, kesejahteraan, jenis olahraga baru, proses, seperti manajemen kualitas total atau metode pengajaran baru, Strategi bisnis, misalnya meluncurkan perusahaan atau bergabung dengan yang lain (Hasanah, 2022).

## **2. Definisi Elektronik Government**

Elektronik government atau disingkat e-government Menurut Indrajit merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat (Aprianty, 2016). *E-government* merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik (Kusuma Habibie, 2019). *Elektronic government (E-government)* merupakan suatu mekanisme interaksi modern antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan yang melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama Internet) dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang telah berjalan menjadi lebih baik (Ramdan, 2017). *E-government* merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik (Y. D. Aesong, 2013).

Electronic Government yaitu sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government*, *government to business* dan *government to society* (Zainab & Salah Hashim, 2019). E- Government

adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Untuk itu harus ada inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat (Baidhowah & Nangameka, 2020). Melalui teknologi informasi penyelenggaraan pelayanan berkembang, dari pelayanan yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik atau *e-service* yang merupakan bagian dari penyelenggaraan *e-government* (Jalma & Putera, 2019). *Electronic government* berupa penggunaan teknologi internet untuk menyampaikan informasi dan layanan publik kepada warga negara, mitra bisnis, pemasok lembaga Pemerintahan, dan orang-orang yang bekerja di sektor publik. Lebih lanjut bahwa penerapan *electronic government* bisa membawa efisien dan efektivitas fungsi Pemerintahan, Pemerintahan yang lebih transparan, dan partisipasi warga negara lebih baik pada proses Pemerintahan (Mariano, 2019). *Elektronik government* adalah istilah menurut beberapa kalangan, yang didefinisikan secara beragam. Seperti pendapat lain menurut BANK Dunia dalam mendefenisikan *electronic government* yaitu, "*e-government refers to the us by government agancies*

*of information technologies (such as Wide Area Network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, business, and other arms of government (Barker et al., 2013).*

*Berdasarkan dari beberapa definisi dari berbagai ahli, maka dapat disimpulkan bahwa elektronik government merupakan suatu upaya penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penyampaian informasi publik dan juga penyelenggaraan pelayanan atau service kepada masyarakat dengan tepat waktu.*

### **3. Tujuan Inovasi Strategi Elektronik Government**

Berdasarkan definisi tersebut, e-government merujuk pada inovasi teknologi informasi di lembaga Pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya agar hubungan dalam Pemerintahan (*governance*) yang melibatkan Pemerintah, serta masyarakat dan pelaku bisnis dapat tercipta yang lebih efisien lagi, efektif, produktif dan responsive (Hermawan, 2017). Dengan hasil yang inovasi elektronik government, yaitu terciptanya Pemerintahan yang baik, transparansi yang meningkat, dan kenyamanan yang lebih besar, serta dalam peningkatan penerimaan negara, dan atau pengurangan biaya. Selain itu inovasi elektronik government bertujuan juga untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas

layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara. Penggunaan inovasi teknologi informasi mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi serta dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga public (Putu et al., 2022). Elektronik government Untuk *Supporting System* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan menggunakan teknologi informasi yang berkembang dengan pesat, baik dari media teknologi informasi serta pemanfaatan teknologi informasi pada berbagai sektor dan organisasi baik publik maupun privat. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan lebih kita kenal dengan nama *e-government*. Elektronik government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi (Jalma & Putera, 2019).

Kebijakan tentang penataan *e-government* diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-government*. Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terdapat tujuan strategis *e-government* yang perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi. Strategi *e-government* adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia baik pada pemerintah maupun pemerintah
- f. Daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.

Berdasarkan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, pengembangan e-government harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja.

#### 1. Tipe Relasi *E-Government*

##### a) *Government To Citizens* (Pemerintah ke Masyarakat)

Dalam government to citizens ini aplikasi e-government yang paling umum yakni dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dari aplikasi government to citizens ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan

rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contohnya dalam pembuatan E-KTP, SIM, STNK, dll.

b) *Government To Business* (Pemerintah ke Pelaku Usaha)

Dalam model G-to-B ini merupakan tipe yang mendekatkan antara pemerintah dengan pelaku usaha (pebisnis). Karena sangat dibutuhkan relasi yang sangat baik, antara pemerintah dengan kalangan bisnis. Diperlukannya relasi antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan bisnisnya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c) *Government To Governments* (Pemerintah ke Pemerintah)

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan.

d) *Government To Employees* (Pemerintah ke Aparat/Pegawai)

Aplikasi elektronik government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau

karyawan pemerintahan yang bekerja di institusi sebagai pelayanan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan seperti Rumah sakit, poliklinik, apotik, dsb, dan institusi-institusi pendidikan seperti sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dll untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya.

#### **4. Pengembangan Dan Peruntukan Inovasi Elektronik Government**

Pengembangan inovasi elektronik government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis inovasi dengan menggunakan elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- 1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
- 2) Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.



Adapun tahapan tahapan perkembangan implementasi elektronik government di Indonesia dibagi menjadi empat, Tahapan perkembangannya e-government sebagai berikut:

- a) *Web Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
- b) *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam website pemerintah.
- c) *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
- d) *Transformation*, yaitu pelayanan dari pemerintah meningkat secara terintegrasi.

Adapun *e-government* diperuntukkan ke dalam:

- a) pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan delivery/layanan pemerintah kepada masyarakat kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya.
- b) Suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien

bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis;  
dan

c) Pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide area network (WAN)*, *internet*, *world wide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif dengan adanya e-government dapat memangkas jalur birokrasi yang ada sebelumnya.

#### **5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Inovasi Elektronik Government**

Adapun Implementasi dan tantangan dalam inovasi *elektronik government* menurut (Cahyana, 2021) dari beberapa aspek dapat dinilai dengan adanya standar pelayanan yang di berikan kepada pengguna jasa. Adapun aspek tersebut dari hasil pengamatan yang didapatkan di lapangan menurut (Hermawan, 2017) menyimpulkan bahwa mayoritas situs Pemerintahan Indonesia masih terkendala dalam aspek berikut ini:

##### **a. E-Skills**

menunjukkan bahwa kemampuan untuk menggunakan e-skills dalam konteks digital untuk berpartisipasi dalam lingkungan secara efektif akan semakin dikontrol oleh informasi yang aktif secara digital dalam

kaitan membangun kapasitas sintetis menuju pengetahuan yang relevan (iNeSI, 2016). Dalam aplikasinya ada 3 tingkatan e-skills yaitu :

- 1) Tingkat pengetahuan,
- 2) Tingkat penggunaan,
- 3) Tingkat transformasi.

Demikian juga dalam pelayanan perizinan, banyaknya aspek digital baru yang sudah seharusnya ikut diimbangi oleh pustakawan milenial, karena generasi milenial adalah penerus pencipta inovasi, tak terkecuali di bidang pelayanan yang terkadang masih dipandang sebelah mata namun sangat dibutuhkan keberadaannya. Kecerdasan (Intelligence), yaitu informasi yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan tugasnya. Kecerdasan umumnya diperoleh seseorang dari pengalaman yang dimiliki atau diperoleh dari informasi yang disampaikan oleh seseorang. Pegawai yang memiliki kecerdasan atau pengetahuan yang cukup dapat membantu mencapai tujuan dan menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan. Aspek penting dalam pengembangan *e-government* di Indonesia adalah sumber daya manusia yang terampil dalam bidang teknologi informasi (*e-Skills*) dan kompetensi dalam mengimplementasikan konsep-konsep pelayanan berbasis elektronik. Beberapa penelitian sebelumnya masih terfokus pada ketersediaan *e-Skills* dan belum memperhatikan bagaimana *e-Skills* tersebut memberikan kontribusi pada *e-government* sehingga perlu dikaji lebih jauh bagaimana meningkatkan peran *e-Skills* ini sehingga dapat

memacu percepatan pengembangan *e-government* di Indonesia. *E-Skills* yang dibutuhkan tidak hanya pada level teknis semata, melainkan berbagai aspek terkait dengan keterampilan yang dibutuhkan dalam upaya mendorong penerapan *e-government*. Beberapa literatur secara luas mendefinisikan *e-skills* sebagai keterampilan yang terkait dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Salah satu diantaranya adalah Forum *e-skills* Eropa pada tahun 2004 yang mendefinisikan 3 tipe dari *e-skills*, yaitu: ICT user skills, keterampilan yang dibutuhkan untuk mengaplikasikan sistem TIK dan berbagai perangkatnya secara efektif, ICT practitioner skills, keterampilan untuk melakukan kajian, mengembangkan dan mendesain, mengelola, memproduksi, memberikan konsultasi, memasarkan dan menjual, mengintegrasikan, memasang dan mengatur, melakukan pemeliharaan, memberi dukungan, dan melayani sistem TIK, dan *e-business skills*, keterampilan yang dibutuhkan untuk mengeksplorasi berbagai peluang pemanfaatan TIK.

b. **E-Leadership**

Pemimpin virtual harus berkomunikasi dengan orang-orang melalui media elektronik secara efektif. Padahal tanpa komunikasi tatap muka, sangat sulit untuk memercayai seseorang. Jadi, membangun kepercayaan dengan pengikut dalam komunikasi virtual adalah tantangan besar bagi pemimpin karena komunikasi tatap muka tidak terjadi di antara mereka. Juga sangat sulit bagi pemimpin untuk menginspirasi orang-orang, memotivasi dan mengilhami mereka untuk

melakukan pekerjaan dengan baik dalam situasi virtual karena dia tidak dapat melihat reaksi dan ekspresi mereka tentang arahan dan bimbingannya. Kalaupun komunikasi virtual dapat dilakukan secara efektif, pemimpin virtual masih harus berusaha keras mengarahkan dan membimbing orang-orang dari jarak jauh. Hal ini yang menciptakan tantangan besar bagi pemimpin untuk menciptakan budaya virtual kolaboratif. Yaitu budaya yang membantunya didengar oleh semua pengikut sehingga mereka dapat berkoordinasi dengan dia untuk mencapai tujuan bersama. Membangun iklim sosial melalui TIK sehingga para pengikutnya berkoordinasi satu sama lain dan bekerja dengan cara yang lebih bertanggung jawab secara sosial dengan mengingat yang lain. Kualitas yang dibutuhkan *e-Leader* mengenai *e-leadership* menunjukkan adanya lima perbedaan prinsip dengan kepemimpinan tradisional yang berdampak pada kebutuhan keterampilan atau kemampuan yang khusus.

### c. **Infrastruktur Jaringan Informasi**

Kondisi infrastruktur dalam ruang lingkup dapat menjaga kualitas komunikasi di biaya akses jasa, Dalam kepemimpinan tradisional komunikasi tatap muka terjadi antara pemimpin dan para pengikutnya tetapi dalam kasus komunikasi *e-leadership* komunikasi terjadi melalui media elektronik seperti internet, antara pemimpin dan para pengikutnya. Media komunikasi tersebut bisa yang relatif 'tradisional' seperti email,

bisa juga dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp (WA) dan LINE, bahkan *direct message* dalam aplikasi instagram. Oleh sebab itu, pemimpin virtual harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik.

Dalam penggunaan media elektronik untuk berkomunikasi dengan para pengikut. Email sebagian besar digunakan oleh para pemimpin virtual sehingga mereka harus memiliki keterampilan komunikasi tertulis untuk menyelesaikan pekerjaan dari pengikut mereka sesuai dengan arahan mereka. Pemimpin virtual juga harus memiliki keterampilan jejaring sosial. Situs sosial seperti *Facebook*, *twitter*, *instagram*, *LINE*, dan lain sebagainya juga dapat digunakan oleh para pemimpin untuk memimpin pengikut mereka sehingga mereka harus memiliki keterampilan untuk menggunakan situs ini secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi mereka.

#### **6. Indikator Inovasi Elektronik Government**

Dalam penerapan Inovasi elektronik government terdapat beberapa indikator-indikator penting yang harus diperhatikan. Menurut Indrajit dalam (Wirawan, 2020). indikator-indikator tersebut meliputi: data infrastruktur, infrastruktur legal, infrastruktur institusional, infrastruktur manusia, infrastruktur teknologi, strategi pemikiran dan kepemimpinan. Berdasarkan indikator-indikator dalam inovasi elektronik Government, maka penerapan e-Government harus memenuhi berbagai hal seperti data infrastruktur yang memadai dan infrastruktur legal. Disamping itu kemampuan sumber daya

manusia sangat dibutuhkan dalam menerapkan teknologi informasi yang berbasis e-Government. Hal tersebut dapat dilihat di bawah ini :

#### 1. Data infrastruktur

Kesiapan data infrastruktur tersebut meliputi manajemen sistem, dokumentasi dan proses kerja ditempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung menuju penerapan e-government. Kemampuan mendokumentasi juga menjadi bagian dari standar penerapan e-government. Dengan adanya dokumentasi maka proses mengevaluasi jadi lebih mudah. Data infrastruktur ini terdiri dari komponen berikut ini:

##### a. jaringan internet,

Jaringan internet yaitu jaringan besar yang saling berhubungan dari jaringan-jaringan komputer yang menghubungkan orang-orang dan komputer-komputer diseluruh dunia, melalui telepon, satelelit dan sistem-sistem komunikasi yang lain.

##### b. Website

Website atau situs web adalah kumpulan halaman web yang dapat di akses public dan saling terhubung untuk berbagi satu nama domain. Wbsite atau situs Web dapat dibuat dan dikelola oleh seorang individu, grup, bisnis, atau bahkan organisasi tertentu.

##### c. Jaringan virtual private network (VPN),

Jaringan virtual private network yaitu sebuah cara aman untuk mengakses local area network yang berada pada jangkauna tertentu,

dengan menggunakan internet atau jaringan umum lainnya untuk melakukan transmisi data paket secara pribadi atau perekelompok.

d. Jaringan fiber optik (FO).

Jaringan fiber optic yaitu adalah saluran transmisi atau sejenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastic yang halus dan lebih kecil dari sehelai rambut, dan dapat digunakan untuk mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu tempat ke tempat lain.

2. Infrastruktur legal

Dasar hukum dan peraturan-peraturan merupakan landasan dalam penerapan inovasi *elektronik government*. Selain itu dasar hukum dan peraturan-peraturan dijadikan strategi dari pemerintahan untuk menerapkan inovasi elektronik government secara berkesinambungan. Adapun dasar hukum tersebut dapat berupa peraturan perundang-undangan ataupun surat keputusan yang mempunyai kekuatan hukum.

3. Infrastruktur institusional

Infrastruktur institusional merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dalam membangun *e-government*. Salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan baik antar lembaga tentang penerapan e-Government. Selain melakukan koordinasi dapat juga dilakukan dengan melakukan



komunikasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan kerjasama antar lembaga.

#### 4. Infrastruktur manusia

Penerapan inovasi elektroni government dalam pelaksanaannya membutuhkan kemampuan sumber daya aparatur, karena penerapan *e-government* yang harus didukung dengan aparatur yang berkompeten dibidang teknologi informasi. Adapun upaya untuk menciptakan sumberdaya aparatur yang berkualitas melalui pelatihan dan pendidikan yang berbasis teknologi informasi. Infrastruktur manusia merupakan hal yang penting dengan adanya sumberdaya manusia yang mendukung maka pelaksanaan penerapan *e-government* dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

#### 5. Infrastruktur teknologi Inisiatif

Penerapan *e-government* banyak bertumpu pada infrastruktur teknologi maka implementasi penerapan *e-government* harus disesuaikan dengan kondisi infrastruktur yang tersedia. dengan adanya infrastruktur teknologi yang memadai maka penerapan *e-government* akan berjalan sebagaimana mestinya. adapun untuk mengetahui ketersediaan sarana teknologi yang dimiliki maka dapat dilihat melalui jumlah komputer atau sarana teknologi lainnya yang menunjang dalam penerapan *e-government* serta jaringan komputer untuk lebih memudahkan dalam mengakses.

#### 6. Strategi pemikiran dan kepemimpinan

Penerapan e-government di dalam pelaksanaannya membutuhkan pemimpin yang mempunyai visi dan misi yang berkaitan dengan e-government. hal tersebut diperlukan agar agenda strategi serta pemikirannya yang berkaitan dengan e-government akan diwujudkan secara nyata. disamping itu juga pemimpin yang mempunyai wawasan tentang e-government dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan e-government secara operasional.

### **C. Konsep Pelayanan Perizinan**

#### **1. Definisi Pelayanan Perizinan**

Pelayanan perizinan yaitu segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dalam memberikan izin usaha (Savinatunazah, 2019). Menurut Safroni dalam (Jaya, 2001), Pelayanan perizinan merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah yang menjalankan semua aspek pelayanan izin yang berkaitan regulasi, proteksi, dan distribusi kebutuhan izin.

Selanjutnya Parasuraman, Berry, dan Zeithaml dalam (Nafidatul, 2018) menjelaskan bahwa Pelayanan perizinan diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## 2. Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan perizinan

Tujuan pelayanan perizinan pada dasarnya adalah kepuasan dan kesejahteraan masyarakat dalam memberikan surat izin. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan kualitas pelayanan perizinan sehingga diperlukan asas-asas pelayanan publik sebagai dasar pelayanannya. Definisi dari asas-asas penyelenggaraan pelayanan perizinan adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan perizinan. (Vatresia & Nicholas, 2022) mengemukakan asas-asas pelayanan Perizinan adalah sebagai berikut :

### a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

### b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

### c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

### d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pelayanan perizinan menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan asas-asas, yakni:

1. Kepentingan Umum Adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. Kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan proporsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan-kepentingan lain.

2. Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Keadaan dimana perilaku manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi, terikat dan berada dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum.

a) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

b) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

c) Keprofesionalan

Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Persamaan Perlakuan atau Tidak Diskriminatif

Perlakuan yang didapat dari para pelayan publik sama rata dan tidak melihat strata sosial masyarakat tersebut.

f) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

### 3. Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government

Inovasi pelayanan Perizinan adalah terobosan jenis pelayanan perizinan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Lestari & As'ari, 2022). Inovasi pelayanan perizinan adalah pembaharuan baru dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan perizinan ialah suatu ide kreatif atau pembaharuan

sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat penerapan ide-ide baru, cara-cara baru dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik, lebih efektif dan efisien (Lakada, 2013). Pemanfaatan teknologi saat ini merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindarkan, karena kebutuhan informasi yang cepat dan tepat menjadi suatu kebutuhan utama dalam segala aspek. Salah satu teknologi yang saat ini paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web atau yang sering disebut dengan internet (Nofriandi, 2017). Teknologi internet yang kini sudah mendarah daging harus dimanfaatkan secara optimal. Keberadaan teknologi diharapkan juga bisa untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan apabila pemerintah mulai mengadopsi teknologi tersebut sebagai infrastruktur utama pelayanan publik. Luasnya persebaran penduduk dan sulitnya kondisi geografis wilayah membuka kesadaran untuk membuat program yang dapat memudahkan akses informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan sebaliknya (Sappe & Saidah, 2017). Dalam hal ini yang di maksud adalah media penghubung berbasis internet yang kemudian disebut dengan nama e-government. Elektronik government dibangun untuk memudahkan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat dan layanan pemerintah terhadap publik. Inovasi pelayanan perizinan berbasis internet atau melalui e-government diwujudkan dengan digagasnya sebuah program pengembangan dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan

kemampuan sumber daya yang tersedia dengan efisien di suatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang membentuk komunitas sendiri dengan tatanan kehidupan yang terkait dengan adat istiadat setempat dan norma-norma yang berlaku didalamnya (Pebriyanti et al., 2021).

#### **4. Dimensi atau indikator Kualitas Pelayanan perizinan**

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan perizinan menurut Zethaml dkk (Sedarmayanti, 2017) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (kehandalan), Responsivuness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

##### **1) Dimensi Tangible (berwujud)**

- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan
- d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f) Penanggulaan alat bantu dalam pelayanan

##### **2) Dimensi Reliability (Kehandalan)**

- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) Dimensi Responsiviness
- a) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - e) Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas.
- 4) Dimensi Assurance (jaminan)
- a) Petugas memberikan jminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Dimensi Emphaty (Empati)
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e) Petugas melayani dan menghargai setian pelanggan.

#### **D. Kajian Penelitian Yang Relevan**



Berdasarkan gabungan dari variabel-variabel di atas maka berikut penelitian terdahulu yang sudah meneliti tentang variabel-variabel terkait di atas;

1. Penelitian (Septiana, 2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Penggunaan Sarana Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Di Kota Sawalunto. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan perizinan usaha di kota Sawalunto. Peran pemerintah daerah dan Penggunaan sarana Teknologi sangat berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan strategi penelitian studi kasus dan pendekatan teori secara analisis regresi berganda. Kompetensi Sumber Daya Manusia dan penggunaan Sarana Teknologi berpengaruh secara simultan terhadap Kesuksesan pelayanan perizinan usaha.
2. Penelitian (Nazaruddin, 2014), yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Online di kota Lhokseumawe. Penelitian ini menunjukkan bahwa Keberhasilan Pelayanan Sangat dipengaruhi dengan adanya kompetensi sumber daya manusia. Hal ini dapat dibuktikan dari tanggapan para responden mengenai kompetennya seorang ASN itu tergantung dari kompetensi yang dimiliki. Tanggapan responden tertinggi sebanyak 30 orang yang menyetujui bahwasanya materi pelatihan yang

diikuti oleh para ASN sudah diberikan sesuai dengan kebutuhan sebagai fungsi pengelola keuangan, sehingga tidak membutuhkan banyak waktu dalam pelatihan. Jika dilihat dari tanggapan responden mengenai peran kemampuan, kecerdasan, skil, sikap dengan jumlah responden tertinggi yaitu sebanyak 30 orang yang menyetujui bahwasanya indikator kompetensi terus-menerus telah meningkatkan kemahiran profesi, keefektifan dan kualitas hasil pekerjaan, sehingga dalam proses pelayanan perizinan bisa dilakukan dengan tepat waktu. Jika dilihat dari tanggapan responden mengenai kesuksesan penerapan sistem informasi keuangan daerah yang memiliki tanggapan responden tertinggi sebanyak 30 orang yang menyetujui perihal kemampuan dan kecerdasan yang dimiliki oleh sumber daya manusia dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dalam bekerja, sehingga pelayanan perizinan yang dihasilkan lebih efektif dan berkualitas.

3. Penelitian yang dilakukan oleh tentang (Juliana, 2016) Pengaruh Kebijakan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Sipil Negara dan Kesiapan Teknologi Terhadap Pelayanan publik di Kabupaten Yalimo Provinsi Papua. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan strategi penelitian studi kasus dan pendekatan teori secara analisis regresi berganda. Hasil Kebijakan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Sipil Negara dan Kesiapan Teknologi Terhadap Pelayanan publik masih belum berjalan dengan optimal, berdasarkan teori George C Edwards III, dari empat

dimensi penentu keberhasilan sebuah implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap pelaksana dan struktur birokrasi, terdapat faktor penghambat yaitu faktor keterbatasan anggaran, faktor keterbatasan fasilitas dan faktor politik. Implementasi kebijakan ini belum berjalan dengan optimal sehingga diperlukan penataan komunikasi, sumber daya, disposisi, pola kerja/struktur birokrasi, dan perbaikan perencanaan anggaran dengan data yang akurat. Selain itu, diperlukan adanya penambahan anggaran, fasilitas dan penataan proses seleksi peserta Diklat PIM secara transparan serta pengangkatan pejabat struktural sesuai dengan kompetensi ASN.

4. Penelitian (Syarifudin, 2017) yang “berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada DPMPTSP Kabupaten Kebumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa Penggunaan Teknologi Informasi sehingga Pelayanan Perizinan semakin baik, dengan adanya Kompetensi Sumber Daya yang baik dimiliki Aparatur Negara sehingga Penggunaan Teknologi Informasi sangat mudah Terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Pada DPMPTSP Kabupaten Kebumen semakin efektif. ini dijelaskan sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh mpeneliti kepada responden bahwa Aparatur Sipil negara dan pengawasan yang dilakukan bagian DPMTSP tidak sepenuhnya berpatokan dengan Pelayanan manual, hal ini dikarenakan Sistem yang sudah tersistem tidak memerlukan banyak tenaga SDM untuk mengolah

pelayanan perizinan usaha. bahkan ada beberapa kantor yang masih kelebihan komputer yang didalam nya sudah terinstal program Aplikasi OSS dan Sicaktik, dan sesuai dengan hasil perbincangan peneliti dengan salah satu kepala inspektorat yang menyatakan bahwa pemeriksaan hanya menggunakan laporan Pelayanan perizinan secara fisik saja, dengan melihat sistem yang digunakan sehingga adanya penggunaan teknologi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh tentang (Mirnawati, 2021) Implementasi Kebijakan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Metode penelitian deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi Kebijakan pengembangan kompetensi dalam komunikasi masih menggunakan media surat menyurat, belum memiliki media yang berbasis teknologi dalam menyampaikan informasi, Penempatan SDM Aparatur belum sesuai kompetensi dan kebutuhan organisasi, penempatan ASN belum merata di semua OPD sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh organisasi. Hambatan Sumber Daya Manusia Aparatur yang di miliki belum semuanya sesuai dengan kebutuhan organisasi, dan Pengembangan Kompetensi ASN diajarkan tidak hanya melalui lembaga.
6. Penelitian (Herawati, 2018), yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Pelayanan Online dan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap pelayanan Publik di Kota Bogor. Penelitian

ini memperlihatkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas laporan keuangan daerah. Kualitas pelayanan pada dimensi tangible untuk indikator yang sangat memuaskan bagi masyarakat adalah ketersediaan ruang tunggu yang nyaman. Indikator yang memuaskan adalah kelengkapan sarana telekomunikasi. Indikator yang cukup memuaskan adalah ketersediaan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan. Indikator yang tidak memuaskan adalah kelengkapan computer. Berdasarkan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya maka parameter jawaban yang mewakili masyarakat rata-rata skor  $342:126 = 2,71$  sehingga masuk dalam parameter cukup memuaskan bagi sebagian responden. Hal ini berarti bahwa pegawai sudah menerapkan asas transparansi dalam memberikan pelayanan. Transparansi ini sangat penting dalam rangka menciptakan pelayanan yang lebih baik. Upaya peningkatan terhadap aspek-aspek yang berpengaruh dalam keberhasilan implementasi kebijakan di kabupaten sumenep meliputi Peningkatan aspek komunikasi dengan inovasi-inovasi baru menggunakan teknologi informasi, Peningkatan aspek sumber daya baik itu sumber daya manusia, anggaran maupun fasilitas, Peningkatan aspek disposisi melalui komitmen yang kuat terhadap pentingnya pengembangan kompetensi ASN, serta Peningkatan aspek struktur organisasi meliputi *standart operational procedure* yang efektif.





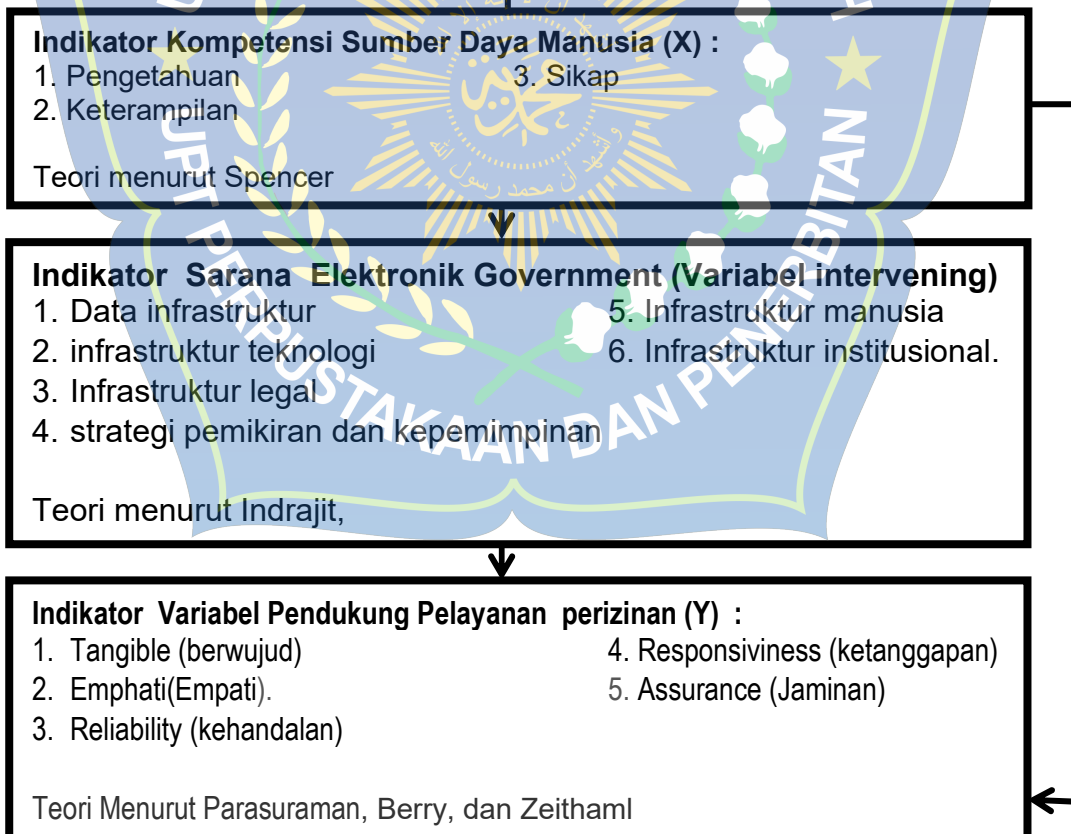




## E. Kerangka Pikir

Penelitian ini bertujuan untuk melihat ada tidaknya pengaruh hubungan antara variabel terikat yaitu pendukung pelayanan perizinan dengan variabel bebas kompetensi sumber daya manusia dan sarana elektronik government sebagai variabel intervening. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap inovasi electronic goverment pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Luwu Timur. Berdasarkan hal tersebut, maka dibentuklah sebuah kerangka pikir sebagai berikut :

### **Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Inovasi Elektronik Government Melalui Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMTSP) Kab. Luwu Timur**



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

## F. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan tersebut sebelumnya telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap Sarana elektronik government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur.
2. Kompetensi sumber daya manusia dan sarana elektronik government berpengaruh terhadap pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur.
3. Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur.
4. Sarana elektronik government berpengaruh terhadap pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur.
5. Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan perizinan dengan sarana elektronik government sebagai variabel

intervening di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu ( DPMPTSP) Kab. Luwu Timur



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Dan Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian untuk dapat menghasilkan hasil yang benar dan maksimal, sangat diperlukan adanya desain penelitian yang sesuai dengan situasi dan kondisi objek yang akan diteliti. Adapun jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif (Sarwono & Si, 2021).

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur. Waktu Penelitian yang digunakan dalam penelitian sekitar kurang lebih 2 Bulan.

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011).

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai DPMPTSP Kab. Luwu Timur yang berjumlah 41 orang dan masyarakat Kab. Luwu Timur yang menggunakan jasa pelayanan perizinan secara online yang berjumlah 110 Orang dalam satu bulan. Jadi total populasi dalam penelitian ini berjumlah 151 orang.

## 2. Sampel Penelitian

Pemilihan teknik pengambilan sampel merupakan upaya penelitian untuk mendapatkan sampel yang representatif (mewakili), yang dapat menggambarkan populasi (Sugiyono, 2011). Jenis teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Untuk pegawai karena jumlahnya tidak terlalu banyak jadi semua pegawai Kantor DPMTSP Kab. Luwu Timur yang ada menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu 41 Orang.
- b. Untuk masyarakat menggunakan sampel probability sampling dengan teknik simple random sampling (sampel acak sederhana). Jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 10% dari rata - rata masyarakat yang mengajukan permohonan Pelayanan perizinan setiap bulanya. Menurut informasi yang kami dapat bahwa pengguna jasa layanan perizinan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ( DPMTSP) dalam tiap bulanya rata – rata 110 orang, Jadi yang menjadi sampel penelitian ini yaitu sebanyak 78 orang.

## D. Metode Pengumpulan Data

### 1. Jenis Data

Dalam penelitian yang dilakukan ini, jenis data yang di gunakan yaitu Data primer dan skunder. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan yang bersumber dari hasil kuisisioner yang telah dibagikan kepada responden (Kosanke, 2019) . Sedandhngkan Data

sekunder yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literatur seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik (Kosanke, 2019).

## 2. Sumber Data

Sumber data diperoleh dari hasil data Kuisisioner yang dibagikan kepada pegawai dan masyarakat yang menggunakan jasa layanan perizinan kantor (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur.

## 3. Teknik pengumpulan Data

Untuk memperoleh data di lapangan, dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### a) Kuisisioner

Kuisisioner dilakukan untuk mendapatkan data riil di terkait pengaruh kompetensi Sumber daya manusia terhadap inovasi elektronik government pelayanan perizinan dengan membagikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden. Responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan. Skala yang dipakai dalam penyusunan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Dalam pengukurannya, setiap responden diminta

pendapatnya mengenai suatu pertanyaan dengan skala penilaian sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
Bobot Skala Likert

NO.	Kategori Pernyataan	skor
1	Sangat Setuju (SS )	4
2	Setuju (S)	3
3	kurang Setuju (KS)	2
4	Tidak Setuju (TS)	1

Sumber: olahan data penulis (2023)

b) Observasi,

peneliti akan melakukan pengamatan langsung di lapangan secara mendalam terkait pengaruh kompetensi Sumber daya manusia terhadap inovasi elektronik government pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur. Observasi ini berfungsi untuk melengkapi dan menyaring data yang tidak memungkinkan untuk diperoleh melalui Kuisisioner..

c) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara melakukan kajian terhadap data-data, baik dokumen pribadi maupun dokumen resmi, berbentuk visual maupun berupa tulisan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun tujuan

menggunakan metode ini yaitu, untuk memperoleh data secara jelas dan konkret mengenai proses inovasi elektronik government pelayanan perizinan Dinas Perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur.

### E. Definisi Operasional dan Pengukuran Data Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah pendukung sarana pelayanan perizinan (Y) sebagai variabel dependen, kompetensi sumber daya manusia (X) sebagai variabel independen, dan sarana inovasi elektronik goverment daerah sebagai variabel intervening (Z).

**Tabel 3.3**  
**Variabel Operasional, Indikator dan Skala**

Jenis Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Definisi Indikator
<b>Kompetensi Sumber Daya Manusia ( X)</b> Menurut Spencer tahun 2009	Kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Ne geri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara professional.	Pengetahuan (intelligensi)	Informasi yang telah di proses dan di organisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga bisa di aplikasikan untuk menggunakan alat teknologi informasi.
		keterampilan (Skill)	Kecakapan seseorang untuk mampu menggunakan ide dan pengetahuannya dalam melakukan dan menyelesaikan tanggungjawab yang diberikan sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan.
		Sikap (Attitude)	Respon terhadap tugas yang diberikan. Sikap pegawai yang mendukung keberhasilan pencapaian tujuan organisasi adalah



	(Menurut Spencer tahun 2007)		bertanggung jawab atas segala sesuatuyang telah diberikan dengan segala resikonya.
<b>Sarana Elektronik Government (Z)</b>  <i>Teori menurut Indrajit</i>	Merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat.  ( Teori menurut Indrajit )	Data Infrastruktur	Kesiapan data infrastruktur tersebut meliputi manajemen sistem, dokumentasi dan proses kerja ditempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung menuju penerapan e-Government. Kemampuan mendokumentasi juga menjadi bagian dari standar penerapan e-Government. Dengan adanya dokumentasi maka proses mengevaluasi jadi lebih mudah.
		Infrastruktur legal	Dasar hukum dan peraturan-peraturan merupakan landasan dalam penerapan inovasi elektronik government. Selain itu dasar hukum dan peraturan-peraturan dijadikan strategi dari pemerintahan untuk menerapkan inovasi elektronik government secara berkesinambungan.
		Infrastruktur institusional	Salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dalam membangun e-Government . Salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan baik antar lembaga tentang penerapan e-Government. Selain melakukan koordinasi dapat juga dilakukan dengan melakukan komunikasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan kerjasama antar lembaga
		Infrastruktur manusia	Penerapan inovasi elektoni government dalam pelaksanaannya membutuhkan kemampuan sumber daya aparatur, karena penerapan e-Government yang harus didukung dengan aparatur yang berkompeten dibidang teknologi informasi.
		Infrastruktur teknologi.	penerapan e-Government banyak bertumpu pada infrastruktur teknologi maka implementasi penerapan e-Government harus disesuaikan dengan kondisi infrastruktur yang tersedia. Dengan adanya

			infrastruktur teknologi yang memadai maka penerapan e-Government akan berjalan sebagaimana mestinya.
		Strategi pemikiran dan kepemimpinan	Penerapan e-Government di dalam pelaksanaannya membutuhkan pemimpin yang mempunyai visi dan misi yang berkaitan dengan e-Government. Hal tersebut diperlukan agar agenda strategi serta pemikirannya yang berkaitan dengan e-Government akan diwujudkan secara nyata.
<b>Pendukung Sarana Pelayanan perizinan ( Y )</b>  <i>Parasuraman, Berry, dan Zeithaml</i>	pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan  ( teori Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml )	Berwujud (Tangible)	Penampilan, Kenyaman, kemudahan dan disiplin dalam yang diberikan petugas/aparatur dalam memberikan Pelayanan perizinan.
		Kehandalan (Reliability)	Kemampuan, Kecermatan, keahlian yang dimiliki seorang petugas dalam memberikan pelayanan perizinan.
		Ketanggapan (Responsiveness)	Cermat, tepat waktu, dan cepat respon yang dimiliki seorang petugas dalam memberikan pelayanan perizinan.
		Jaminan (Assurance)	Sebuah jaminan tepat waktu, legilitas, dan kepastian biaya yang diberikan oleh Seorang petugas dalam memberikan pelayanan perizinan.
		Empati (Emphati).	Sikap ramah, sopan santun, tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan perizinan dan menghargai setiap orang atau pengguna jasa peayanan.

Sumber: anailisis olahan penulis (2023)

## F. Teknik Analisis Data

Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif ini, maka dapat diperoleh deskripsi mengenai (1) Pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh sumber daya manusia

berpengaruh terhadap pengembangan inovasi Elektronik Government pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). (2) sarana teknologi Informasi berpengaruh terhadap pengembangan Inovasi Elektronik Government pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). (3) Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). (4) Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Sarana Elektronik Government berpengaruh terhadap Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pengujian hipotesis digunakan dengan metode statistic Untuk memperoleh informasi dari responden digunakan metode angket atau kuesioner sebagai alat pengumpul data. Kuesioner ini disusun sesuai indikator dari variabel yang diteliti, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang disediakan.

Tahap-tahap pengolahan dan analisis data kuantitatif hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan akan kelengkapan jawaban, Pada tahap ini data yang diperoleh diperiksa kembali untuk mencari jawaban dari kuesioner yang tidak lengkap.
2. Menghitung jumlah atau frekuensi dari masing-masing jawaban dalam kuesioner.
3. Menghitung persentase jawaban responden dalam bentuk tabel tunggal melalui distribusi frekuensi dan persentase.

Cara menghitung persentase skor penilaian yang dilakukan berdasarkan skor ideal, dimana nilainya tergantung pada jumlah responden yang ingin melihat, maka:

skor ideal (skor tertinggi) =  $N \times \text{bobot nilai tertinggi}$

Skor terendah =  $N \times \text{bobot nilai terendah}$

Di mana  $N$  = Jumlah keseluruhan responden

Dari beberapa responden Dengan kategori skor tertinggi adalah 4 dan terendah diberi skor 1, sehingga skor ideal untuk setiap item pertanyaan adalah:

$N \times 4 = \text{Jumlah Skor}$

Sehingga persentase penggolongan skor penilaian adalah:

$\frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Skor ideal}} \times 100 \%$

Sedangkan kriteria interpretasi skor berdasarkan persentase kelompok responden, peneliti membuat suatu ukuran yaitu sebagai berikut:

1. Sangat Setuju :  $>75\% - 100\%$
2. Setuju :  $> 50\% - 75\%$
3. Kurang Setuju :  $> 50\% - 25\%$
4. Tidak Setuju:  $0\% - 25\%$

Hasil perhitungan kuantitatif kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis berikut ini:

## 1. Uji Instrumen Penelitian

Ketetapan suatu pengujian sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai pengujian tersebut. Pengujian tersebut menggunakan uji validitas dan Reliabilitas :

### a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan atau dalam (Nazaruddin, 2014). Pengujian validitas ini dilakukan secara statistik, yang dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 26 , dengan langkah-langkah pengukurannya sebagai berikut:

1. Melakukan uji coba kuesioner yang telah dikembalikan oleh beberapa responden.
2. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban, yang dalam penelitian ini terdapat beberapa pernyataan untuk variabel X, Z serta Beberapa pernyataan untuk variabel y.
3. Selanjutnya, dari hasil tabulasi jawaban tersebut dihitung korelasi antardata pada masing-masing pernyataan dengan skor total menggunakan rumus korelasi product moment, yang rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2] - (\sum X)^2} [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}$$

dimana:

r= indeks korelasi product moment

n = jumlah responden  
X = skor item angket  
Y = skor total angket  
 $\sum XY$  = jumlah dari instrumen x yang dikali dengan jumlah instrumen y  
 $\sum X^2$  = jumlah kuadrat kriteria X  
 $\sum Y^2$  = jumlah kuadrat kriteria Y

Hasil perhitungan r dikonsultasikan dengan harga r kritik product moment dengan taraf signifikansi 5%. Jika harga r hitung lebih besar dari r tabel maka dikatakan item soal itu valid. Atau dengan melihat hasil masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan.

Nilai korelasi yang diperoleh akan diuji kemudian untuk menunjukkan apakah nilai tersebut signifikan atau tidak. Caranya adalah dengan uji korelasi. Jika semua nilai korelasi yang ada ditemukan signifikan, maka soal-soal tersebut memiliki validitas konstruksi, artinya terdapat konsistensi internal pada soal-soal tersebut. Jika ada pertanyaan yang dianggap tidak penting, pertanyaan tersebut harus diganti atau dibuang dan kemudian diuji ulang sampai valid.

Uji validitas dengan korelasi Pearson, menggunakan SPSS, harus memenuhi kriteria valid apabila korelasinya bernilai positif dan nilai probabilitas korelasi [sig.(2-tailed)] < taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Sebaliknya, jika tidak memenuhi kriteria di atas maka instrumennya dianggap tidak valid.

#### **b. Uji reliabilitas**

Uji reliabilitas berguna untuk mengetahui apakah instrumen dalam hal ini angket dapat digunakan lebih dari satu kali, minimal oleh responden yang sama. Dengan kata lain, kuesioner harus konsisten umar dalam (Nazaruddin, 2014).

Karena skor dalam kuesioner penelitian ini menggunakan angka 1 sampai dengan 4, maka untuk mencari reliabilitas instrumen dipergunakan rumus Alpha Cronbach (Cronbach's Alpha). Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \delta b^2}{\delta t^2} \right)$$

dimana:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\delta t^2$  = varian total

$\sum \delta b^2$  = jumlah varians butir

Jumlah varian butir ditetapkan dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian dijumlahkan, dengan rumus varian yang digunakan:

$$\delta^2 = \frac{(\sum X)^2}{n-1}$$

$$\delta^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n-1}}{n-1}$$

di mana:

$\delta$  = varian tiap butir

$n$  = jumlah responden

X = nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Hasil reliabilitas dikonsultasikan dengan harga  $r_{product\ moment}$  pada taraf signifikan 5%. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dapat dikatakan reliabel.

## 2. Uji Persyaratan penelitian

Dilakukan untuk memberi kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan estimasi, tidak bias dan konsisten. Penelitian uji klasik yang digunakan meliputi:

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Nazaruddin, 2014) Melalui uji ini diharapkan didapatkan kepastian dipenuhinya syarat normalitas yang akan menjamin dapat dipertanggung jawabkannya langkah-langkah analisis statistik sehingga kesimpulan yang diambil dapat dipertanggung jawabkan. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal pengambilan kesimpulan sebagaimana dikemukakan (Mariano, 2019).

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



b. Jika data menyebar menjauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram tidak menunjukkan pola pada distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Multikolinieritas adalah situasi dimana terdapat korelasi variabel bebas antara satu dengan yang lainnya (Mariano, 2019). Digunakan untuk melihat data yang dipakai mempengaruhi variabel independen atau malah mempengaruhi variabel yang lain. Jika variabel bebas saling berkorelasi atas 0,90 atau nilai toleransi kurang dari 0,10 dan VIF memiliki nilai di atas 5 mengindikasikan terjadinya multikolinieritas. Model data regresi mensyaratkan tidak akan terjadinya multikolinieritas. Sebagai uji Jalur Path analisis

#### **c. Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas pada penelitian ini adalah untuk melihat terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan yang lain. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi yang digunakan terjadi penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas. Model regresi mensyaratkan tidak terjadi gejala heterokedastisitas, dalam uji model regresi tersebut.

### **3. Uji Analisis Jalur (Path Analysis)**

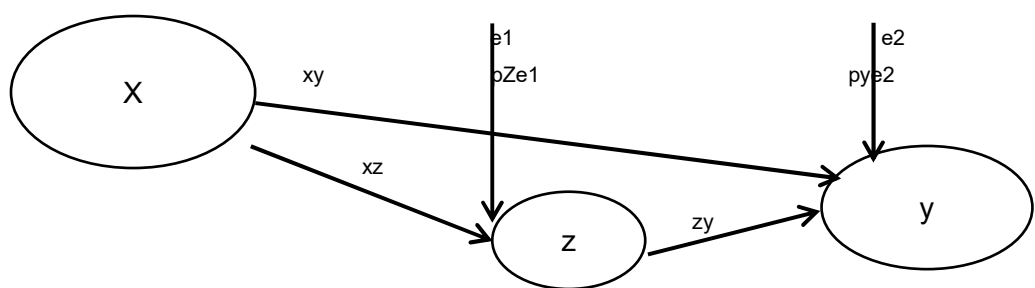
Teknik analisis data penelitian ini menggunakan path analysis. Path analysis merupakan teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda apabila variabel bebasnya

mempengaruhi variabel terikat baik secara langsung maupun tidak langsung (Kosanke, 2019:123).

**a. Persamaan Struktur dan diagram Jalur**

Langkah awal penerapan model analisis jalur adalah merumuskan persamaan struktural dan diagram jalur. Kemudian dilanjutkan dengan perumusan pengaruh antarvariabel yang dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan pengaruh total. Pengaruh langsung adalah pengaruh satu variabel eksogen terhadap variabel endogen yang terjadi tanpa melalui variabel endogen lain, sedang pengaruh tidak langsung adalah pengaruh satu variabel eksogen terhadap variabel endogen yang terjadi melalui variabel endogen lain yang terdapat dalam satu model kausalitas yang sedang dianalisis. Pengaruh total adalah jumlah dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung.

Adapun model diagram jalur penelitian ini berdasarkan paradigma hubungan antar-variabel adalah sebagai berikut:



**Gambar 3.1**

Hubungan struktural variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap elektronik government pelayanan perizinan

Keterangan:

X = kompetensi sumber daya manusia

Z = kesiapan sarana teknologi Informasi

Y = Keberhasilan Pelayanan perizinan

Xz = Merupakan koefisien jalur dari variabel x terhadap z

xy = Merupakan koefisien jalur dari variabel x terhadap y

zy = Merupakan koefisien jalur dari variabel z terhadap y

e1 = Merupakan variabel lain yang mempengaruhi kesiapan sarana teknologi Informasi dan Pelayanan perizinan tetapi tidak diteliti

e2 = Merupakan variabel lain yang mempengaruhi keberhasilan inovasi elektronik e-government tetapi tidak diteliti

py1y2e1 = Merupakan koefisien jalur dari variabel lain yang mempengaruhi variabel

pye2 = Merupakan koefisien jalur dari variabel lain yang mempengaruhi variabel Y = keberhasilan inovasi e-government pelayanan perizinan

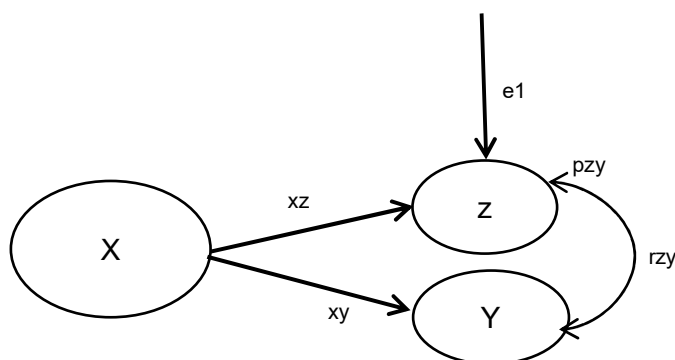
**b. Paradigma Hubungan Struktural Antar Variabel Terdiri Dari Dua Substruktur:**

**Sub-struktur 1:**

Sub-struktur pertama mengidentifikasi pengaruh variabel Kompetensi SDM (x), terhadap kesiapan sarana teknologi Informasi (z) dan Pelayanan perizinan (y). Pengaruh variabel ditentukan melalui koefisien jalur, seperti tertulis dalam persamaan struktural sebagai berikut:

$$xy = xz + zy$$

Keterkaitan antar variabel dari persamaan di atas dapat digambarkan dalam bentuk sebagai berikut:



**Gambar 3.2**

Sub-struktur 1. Pengaruh Kompetensi SDM, Terhadap Elektroni Egovernment Dan Sarana Pelayana Perizinan

Uji hipotesis untuk pengaruh dari variabel x terhadap variabel z dan y dilakukan dengan menguji hipotesis berikut:

H0 :  $\beta = 0$ , z dipengaruhi variabel x

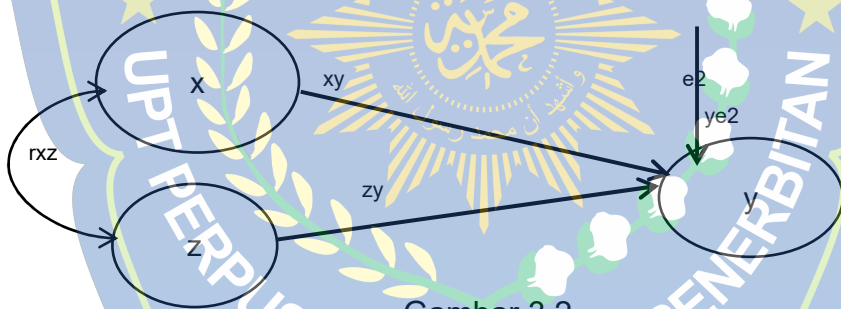
H1 :  $\beta > 0$ , y dipengaruhi oleh variabel x

**Sub-struktur 2:**

Sub-struktur kedua mengidentifikasi pengaruh variabel Kompetensi SDM (x), kesiapan sarana teknologi Informasi (Z) terhadap Keberhasilan Inovasi Elektronik Government pelayanan(y). Pengaruh variabel ditentukan melalui koefisien jalur, seperti tertulis dalam persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = X\gamma + Z\delta$$

Keterkaitan antar variabel dari persamaan ini dapat digambarkan dalam bentuk sebagai berikut :



Gambar 3.2

Sub-struktur 2. Pengaruh Kompetensi sumber daya manusiis, terhadap elektroni egovernment dan Sarana pelayanan Perizinan terhadap keberhasilan inovasi egovernment.

**4. Uji Hipotesis**

**a. Uji t (Uji Parsial)**

Uji T (uji parsial) digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independent mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-

sendiri. Jika probabilitas  $t_{tes} > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, Jika probabilitas  $t_{tes} < 0,05$  maka  $H_a$  diterima.

**b. Uji f (Uji secara bersama-sama)**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Jika probabilitas  $F_{tes} > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak Jika probabilitas  $F_{tes} < 0,05$  maka  $H_a$  diterima.

**c. Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)**

Uji R<sup>2</sup> ( Koefisien Determinasi ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persentase (%) keseluruhan variabel independen yang digunakan terhadap variabel .Nilai R<sup>2</sup> terletak antara 0 sampai dengan 1.



**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

## 1. Dasar Pembentukan DPMPSTSP Kabupaten Luwu Timur

Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik pemerintah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur yang dibentuk pada tahun 2005, masih berkedudukan sebagai kantor pelayanan terpadu satu pintu dengan batasan fungsi kewenangan masih dibatasi oleh ruang lingkup kewenangan dari pemerintah kabupaten, provinsi, maupun pemerintah pusat.

Seiring dengan perkembangan pelayanan publik fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adanya perubahan kemajuan serta dinamika pertumbuhan ekonomi, sosial politik, sehingga pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama pemerintah, mengalami restrukturisasi lembaga PTSP menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Luwu Timur.

Perubahan pembentukan tata organisasi ini berdasarkan instruksi presiden nomor 97 tahun 2014 tentang pembentukan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam mengiring investasi yang ada di daerah-daerah, serta peraturan-peraturan Bupati nomor 46 Tahun 2016 tentang susunan organisasi, kedudukan, tugas dan fungsi, tata kerja menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten

Luwu Timur. Pada awal tahun 2019 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah merubah pola pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa pelayanan perizinan yang dulunya pelayanan secara konvensional (manual) berubah menjadi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (online).

## **2. Visi – Misi DPMPTSP Kab. Luwu Timur**

Pemerintah kabupaten Luwu Timur untuk mewujudkan cita-cita bupati luwu timur dan wakil bupati luwu timur terpilih dalam melaksanakan pembangunan kedepan, maka dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur menyusun Visi: “Terwujudya pelayanan perizinan yang prima dalam rangka mewujudkan Kabupaten Luwu Timur yang berkelanjutan dan lebih maju berlandaskan nilai agama dan budaya “

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, maka disusunlah misi yaitu rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Adapun misi DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur yaitu:

- a. Menciptakan sistem pelayanan perizinan yang mudah, transparan dan akuntabel.
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur profesional.
- c. Mengembangkan sistem pelayanan dan informasi online.
- d. Mengembangkan pelayanan yang zero complain
- e. Pelayanan tanpa calo.

### 3. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur

Adapun yang menjadi tugas pokok Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu yaitu membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan izin terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas perbantukan yang ditugaskan kepada pemerintahan daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Adapun fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur:

1. Perumusan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang penanaman modal.
2. Perumusan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pelayanan terpadu satu pintu.
3. Perumusan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengendalian, pengawasan dan pengaduan.
4. Perumusan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan kesekretariatan yang menunjang tugas organisasi.
  1. Pelaksanaan administrasi dinas, dan
  2. Pelaksanaan fungsi lain yang di berikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

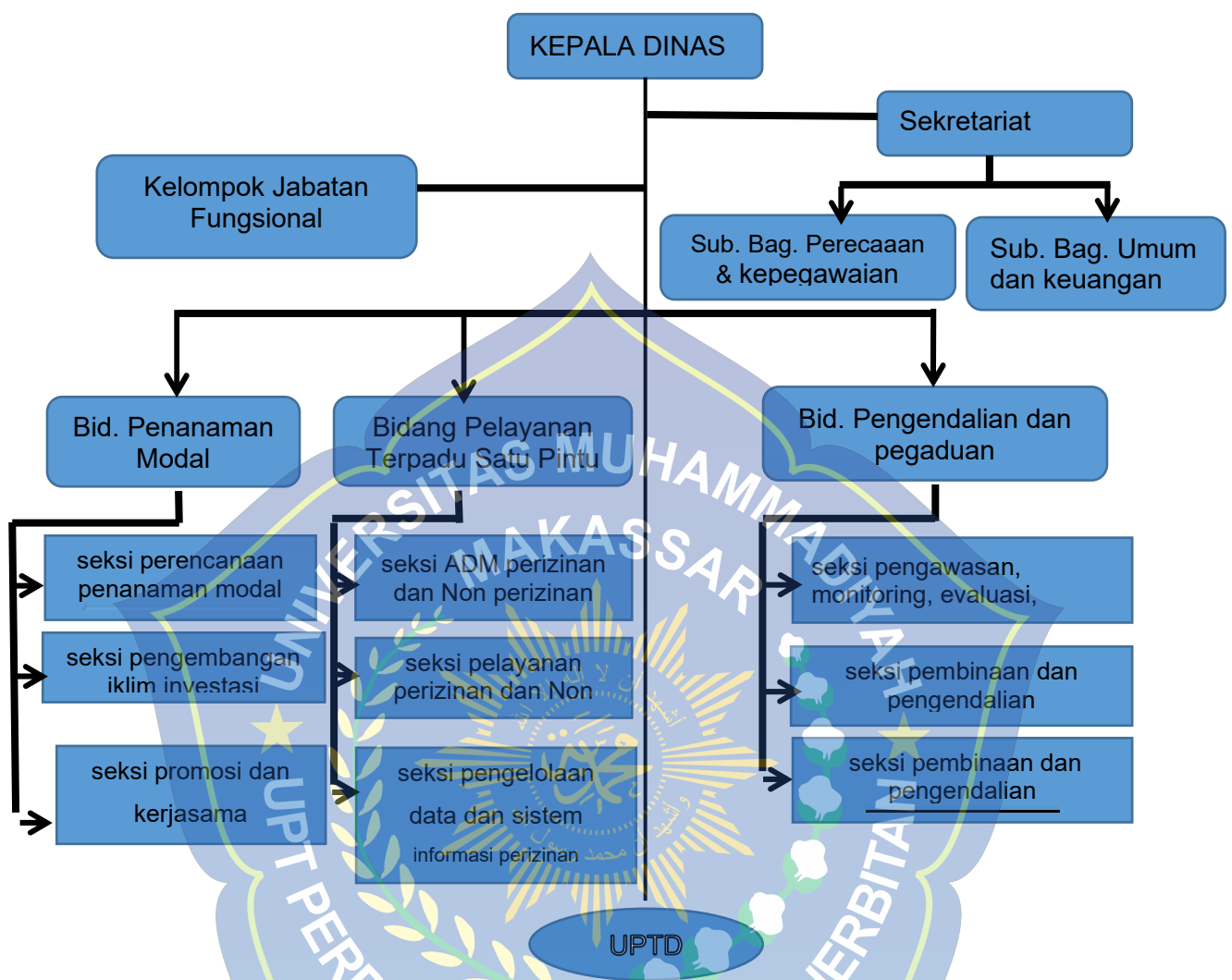
### 4. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur



Untuk memudahkan tata kerja organisasi maka dibentuk struktur organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Adapun struktur organisasi DPMPTSP Kab. Luwu Timur terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat terdiri dari sub bagian perencanaan dan kepegawaian , sub bagian umum dan keuangan
3. Bidang PTSP terdiri dari seksi administrasi perizinan dan non perizinan, seksi pelayanan perizinan dan non perizinan, seksi pengolahan data dan sistem informasi perizinan
4. Bidang penanaman modal terdiri dari seksi perencanaan penanaman modal, seksi pengembangan iklim investasi dan seksi promosi dan kerjasama penanaman modal.
5. Bidang pengendalian, pengawasan dan pengaduan terdiri dari seksi pengawasan, monitoring, dan evaluasi, seksi pembinaan dan pengendalian, seksi penanganan pengaduan.
6. Unit pelaksana teknis dinas
7. Kelompok jabatan fungsional.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai berikut:



Gambar 4.1

Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Luwu Timur

## B. Indetitas Responden

Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 119 orang terdiri dari 41 orang pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur dan 78 masyarakat pengguna jasa layanan perizinan kantor DPMPTSP Kab. Luwu

Timur. Adapun karakteristik responden yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Karakteristik responden merupakan identitas bagi responden seperti diuraikan dibawah ini :

### 1. Jenis Kelamin

Dari data yang dikumpulkan melalui angket yang diperoleh informasi bahwa dari 119 orang responden yang ditetapkan sebagai sampel. Maka terdiri dari 15 orang berjenis laki-laki dan 26 orang yang berjenis perempuan dari pegawai kantor DPMPTSP. Responden masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan terdiri 46 orang berjenis laki-laki dan 32 orang berjenis perempuan. Seperti digambarkan dalam tabel di bawah ini;

**Tabel. 4.1**  
**Karakteristik Responde Berdsarkan Jenis Kelamin**

NO.	Jenis Kelamin	Sumber Responde	Jumlah	Persentasi
1.	Laki-Laki	Pegawai kantor DPMPTSP	15	12,6%
2.	Perempuan	Pegawai kantor DPMPTSP	26	21.8%
3.	Laki-Laki	Masyarakat	46	38.7%
4.	Perempuan	Masyarakat	32	26.9%
Total			119	100%

Sumber: Hasil olahan data 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa dari 119 responden pada penelitian ini terdapat sebanyak 12,6% orang berjenis

laki-laki, dan 21.8% orang yang berjenis perempuan dari responden pegawai di kantor DPMPTSP, selanjutnya 38.7% orang berjenis laki-laki dan sebanyak 26.9% orang berjenis perempuan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan kantor DPMPTSP. Jadi total responden 51,3% orang berjenis Kelamin laki-laki dan 48,7% orang berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan.

## 2. Usia

Usia merupakan salah satu faktor yang bisa menentukan keberhasilan dan produktivitas inovasi pada suatu organisasi. Dengan tingkat usia produktif akan berpengaruh terhadap penggunaan inovasi elektronik government di Kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur. Informasi selengkapnya mengenai usia para responden dapat dilihat pada tabel 4.2

**Tabel 4.2**

### **Karakteristik Responde Berdsarkan Usia**

No.	Rentang Umur	Jumlah	Persentasi
1	<20	2	1,7%
2	21-30	21	17,7%
3	31-40	43	36,1%
4	41-50	30	25,2%
5	50-61	23	19 ,3%
Total		119	100%

Sumber : hasil olahan data 2023

Dari data yang ada pada tabel 4.2 tersebut, dapat diidentifikasi bahwa responden dalam penelitian sebanyak 119 orang yang terdiri dalam usia < 20 tahun berjumlah 2 orang (1.7%), untuk usia 21-30 tahun berjumlah 21 orang (17,7%) dari jumlah total responden, untuk usia 31-40 tahun berjumlah 45 orang (36,1%), dari jumlah total responden, untuk usia 41-50 tahun berjumlah 30 orang (25,2%) dari jumlah total responden. untuk usia 51-60 tahun berjumlah 23 orang (19.3%) dari jumlah total responden.

### 3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi kompetensi seseorang dalam melakukan aktivitas sehari-hari dengan asumsi bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi kemampuan dalam melakukan aktivitas. Pada karakteristik tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini;

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentasi
1.	SMA	44	37%
2.	DIPLOMA	25	21%
3.	S1	48	40,3%
4.	S2	2	1,7%
5.	S3	0	0

Total	119	100%
-------	-----	------

Sumber : hasil olahan data 2023

Data yang diperoleh dari 119 responden, bisa dilihat pada tabel di atas dengan rincian pendidikan SMA (Sederajat) sebanyak 44 (37%), untuk yang berpendidikan Diploma sebanyak 25 (21%) orang dan yang terbanyak adalah dengan pendidikan S1 sebanyak 48 (40,3%) responden, yang berpendidikan S2 sebanyak 2 (1,7%) responden. dan untuk khusus responden berpendidikan S3 tidak ada dalam penelitian ini.

### C. Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data di lapangan melalui jawaban yang didapatkan dari responden maka diperoleh informasi yang kongkrit tentang variabel-variabel penelitian. Deskripsi data hasil penelitian memberikan gambaran mengenai distribusi data berupa tabel frekuensi dari ukuran penyebaran, dari variabel bebas (kompetensi sumber daya manusia), variabel intervening (sarana teknologi informasi), dan variabel terikat yaitu pelayanan perizinan pendukung sarana pelayanan perizinan, dengan menggunakan statistik dan alat bantu pengelolaan data statistik. Adapun penyebaran distribusi frekuensi, yaitu:

#### 1. Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi sumber daya manusia dapat memberikan gambaran pada seseorang sesuai pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki dalam menghadapi persaingan globalisasi yang semakin ketat dan

serba inovasi. Untuk mengetahui kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai di Kantor DPMPSTSP maka peneliti menggunakan 3 indikator variabel dan 15 pernyataan. Gambaran distribusi frekuensi kompetensi sumber daya manusia dapat diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel : 4.4

**Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia**

No.	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden								
		1		2		3		4		
		F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>Pengetahuan</b>										
1	Memiliki kecerdasan yang memadai dalam menggunakan alat teknologi informasi secara online (komputer, website)	0	0	0	0	61	51,2	58	48,8	
2	Dapat menyelesaikan pekerjaan dengan pengetahuan yang berkaitan alat teknologi informasi dalam memberikan pelayanan perizinan.	0	0	0	0	67	56,2	52	43,8	
3	Dalam memberikan pelayanan perizinan, Dapat mengikuti prosedur dan metode kerja dalam menggunakan teknologi informasi dengan baik.	0	0	2	1,7	61	51,3	56	47	
4	Mampu memahami tugas dan pekerjaan dengan baik dalam memberikan pelayanan perizinan.	0	0	17	14,1	56	47	46	38,9	
5	Dapat menjelaskan dan memberikan informasi yang dibutuhkan tentang inovasi	0	0	7	5,8	64	53,7	48	40,5	

	elektronik government pelayanan perizinan								
<b>Keterampilan</b>									
1.	Dalam melaksanakan tugas tiap hari, mampu menggunakan sistem elektronik secara online yang telah diterapkan oleh Kantor DPMPTSP Luwu Timur	0	0	5	4,1	52	43,8	62	52,1
2.	Dalam memberikan pelayanan perizinan, dapat tepat waktu dengan menggunakan teknologi informasi (komputer, website, software)	0	0	22	18,2	33	28,1	64	53,7
3.	Untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, maka perlu mengikuti training, bimtek untuk peningkatan keterampilan dalam menggunakan alat teknologi informasi.	0	0	11	9,1	57	47,9	51	43
4.	Cekatan dan terampil menggunakan alat teknologi informasi komputer agar pemberian pelayanan cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan perizinan.	0	0	0	0	52	43,8	67	56,2
5.	Memiliki kecakapan dalam menggunakan alat teknologi informasi dalam memberikan pelayanan perizinan.	0	0	24	19,8	65	54,6	30	25,6
<b>Sikap</b>									
1.	Bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	0	0	12	9,9	55	46,3	52	43,8
2.	Dalam melakukan aktivitas di kantor, peduli dengan berbagai keluhan yang disampaikan.	0	0	21	17,4	42	35,6	56	47
3.	Mampu bekerja secara tim membantu jika diperlukan dalam memberikan pelayanan,	0	0	17	14,9	52	43	50	42,1
4.	Memiliki kesopanan kepada setiap orang dalam memberikan pelayanan dalam melakukan aktivitas di kantor.	0	0	14	11,6	44	37,2	61	51,2
5.	Cepat respon dan percaya diri dalam memberikan pelayanan perizinan.	0	0	25	21,5	65	54,6	29	23,9



Sumber: Data primer diolah tahun 2023

Keterangan: Skor 1 = tidak setuju, Skor 2 = kurang setuju, Skor 3 = setuju, dan skor 4 = sangat setuju

Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari responden terhadap variabel kompetensi sumber daya manusia yang terdapat pada tabel di atas diperoleh dari 15 pernyataan dan 3 indikator yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap mempunyai hasil setuju dan sangat setuju yang artinya bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh pada inovasi elektronik government pelayanan perizinan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada variabel independen, dimana hasil olahan data penyebaran kuisioner rata-rata diatas 50% menyatakan setuju dan sangat setuju. Dari 15 pernyataan yang ditanyakan ke responden cuma pernyataan mampu memahami tugas dan pekerjaan dengan baik dalam memberikan pelayanan perizinan yang mendapat hasil olahan data rata-rata di bawah 50% yang menyatakan setuju dan sangat setuju.

Maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia, akan dibuktikan pada uji hypothesis dengan uji t dan uji f pada pembahasan selanjutnya. Pada jalur path analisis akan nampak pengaruh dari variabel x yaitu kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel (y) atau kepuasan pelayanan perizinan.

## **2. Variabel Sarana Inovasi Elektronik Government**

Gambaran distribusi frekuensi variabel sarana inovasi elektronik government dapat diuraikan pada tabel di bawah ini, dimana sarana inovasi

elektronik government merupakan variabel intervening. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap inovasi elektronik government pelayanan Perizinan di DPMTSP Kab. Luwu Timur maka peneliti menggunakan 6 indikator-indikator variabel dan 30 item pernyataan yang diuraikan pada tabel berikut:

Tabel : 4.5

**Distribusi Frekuensi Variabel Sarana Elektronik Government**

No.	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden							
		1		2		3		4	
		F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Data Infrastruktur</b>									
1	Manajemen system yang diterapkan Kantor DPMTSP Luwu Timur sudah sesuai mekanisme pelayanan inovasi perizinan.	0	0	6	4,9	69	57,9	44	37,2
2	Peningkatan kemampuan dalam mendokumentasi sangat diperhatikan oleh atasan.	0	0	5	4.1	69	57.9	45	38
3	Keterampilan dalam mengelolah data Infrastruktur menjadi skala prioritas di kantor DPMTSP kab. Luwu Timur.	0	0	0	0	74	62	45	38
4	Kecepatan dalam mengelolah data infrastruktur menjadi skala prioritas di Kantor DPMTSP kab. Luwu Timur.	0	0	10	8.3	76	63.6	33	28.1
5	Keabsahan data infrastruktur menjadi skala prioritas di kantor DPMTSP Kab. Luwu Timur.	0	0	11	9.1	51	43	57	47,9
<b>Infrastruktur Legal</b>									
1.	Peraturan-peraturan menjadi dasar utama dalam memberikan pelayanan perizinan.	0	0	0	0	68	57	51	43
2.	Peraturan-peraturan merupakan pedoman dalam menjalankan strategi inovasi e-government pelayanan perizinan.	0	0	13	10.8	60	51.2	46	38

3.	Dalam memberikan pelayanan perizinan, sarana hukum menjadi pondasi utama.	0	0	4	3.3	71	60.3	44	36,4
4.	Jaminan legalitas menjadi acuan dalam memberikan pelayanan perizinan.	0	0	6	4.9	70	59.5	43	35.6
5.	proses evaluasi pelayanan dilakukan berdasarkan sarana hukum yang telah diterapkan.	0	0	2	1.7	45	38,8	72	59.5
<b>Infrastruktur Institusional</b>									
1.	Jalur koordinasi antar lembaga/ SKPD yang terlibat dalam inovasi e-government pelayanan perizinan sangat baik.	0	0	0	0	63	52.1	56	47,9
2.	Kerjasama yang baik antar lembaga/ SKPD yang terlibat dalam inovasi e-government pelayanan perizinan harus diutamakan.	0	0	6	4.9	63	53,7	50	41.4
3.	Kesadaran dalam membangun komunikasi antar lembaga/ SKPD yang terlibat dalam inovasi e-government pelayanan perizinan sangat baik.	0	0	0	0	73	62	46	38
4.	Pemahaman yang sama dibutuhkan dalam dalam inovasi e-government pelayanan perizinan	0	0	21	17,3	61	52,1	37	30.6
5.	Setiap lembaga/ SKPD yang terlibat, harus menerima saran dan masukan untuk memberikan pelayanan yang baik.	0	0	9	7,4	52	43,8	58	48,8
<b>Infrastruktur Manusia</b>									
1.	kemampuan dalam mengelola teknologi informasi sangat diperhatikan dalam memberikan inovasi pelayanan perizinan.	0	0	17	14,1	53	45,4	49	40,5
2.	Kecerdasan mengelola teknologi informasi mendukung dalam memberikan inovasi pelayanan perizinan.	1	0,8	1	0.8	74	62,8	43	35,5
3.	Keterampilan menggunakan teknologi informasi dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan perizinan.	0	0	5	4,1	66	56,2	48	39,7
4.	Keahlian dalam mengelola ilmu teknologi informasi dapat memudahkan pemberian pelayanan perizinan.	0	0	9	7,4	65	55,4	45	37,2
5.	Peningkatan kualitas SDM (pegawai) melalui pelatihan dan pendidikan berbasis teknologi informasi.	0	0	34	28,1	34	29,8	51	42,1

Infrastruktur Teknologi									
1.	Sistem infrastruktur teknologi informasi yang diterapkan dapat menghemat dan mempercepat waktu pelayanan.	0	0	5	4,1	71	61,2	42	34,7
2..	Sistem Infrastruktur teknologi informasi yang di diterapkan menggunakan format yang baku.	0	0	2	1,7	80	67,7	37	30,6
3.	Sistem infrastruktur teknologi informasi yang diterapkan yang mampu memberikan Informasi akurat.	0	0	3	2,5	61	52,1	55	45,4
4.	Sistem infrastruktur teknologi informasi yang diterapkan dapat memberikan rasa kenyamanan dalam proses pelayanan.	0	0	8	6,6	65	55,4	46	38
5.	Sistem teknologi informasi yang diterapkan dapat dimengerti dan mudah dipahami.	0	0	24	19,8	25	22,3	70	57,9
Strategi pemikiran dan kepemimpinan									
1.	Visi misi dari pemimpin harus sejalan dan berkaitan dengan inovasi e-government pelayanan perizinan.	0	0	0	0	65	53,7	53	46,3
2.	Pemimpin di area kerja masing-masing mempunyai wawasan tentang inovasi e-government pelayanan perizinan.	0	0	3	2,5	84	69,4	32	28,1
3.	Pemimpin menerapkan sistem reward bagi pegawai berprestasi.	0	0	4	3,3	60	49,6	55	47,1
4.	Pemimpin memahami arti pentingnya e-government bagi kehidupan pemerintahan dan pelayanan perizinan.	0	0	0	0	74	61,2	45	38,8
5.	Pemimpin sangat berpengaruh dalam peningkatan mutu pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.	0	0	23	19	23	18,2	73	62,8

Sumber : Data Primer diolah tahun 2023

Keterangan: Skor 1 = tidak setuju, Skor 2 = kurang setuju, Skor 3 = setuju, dan skor 4 = sangat setuju

Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari responden terhadap variabel sarana inovasi elektronik government yang terdapat pada tabel diatas diperoleh dari 30 pernyataan dan 6 indikator. Yang terdiri dari data infrastruktur, infrastruktur legal, infrastruktur istitusioanal, infrastruktur

manusia, infrastruktur teknologi, strategi pemikiran dan kepemimpinan mempunyai hasil setuju dan sangat setuju yang artinya bahwa sarana inovasi elektronik government pengaruh pada pelayanan perizinan walapun variabel ini sebagai variabel intervening atau penghubung antara variable independent dan dependent. Yang lebih jelasnya dapat dilihat pada variabel intervening, dimana hasil olahan data penyebaran kuisisioner rata-rata diatas 50% menyatakan setuju dan sangat setuju.

Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent (z), akan dibuktikan pada uji hipotesis dengan uji t dan uji f pada pembahasan selanjutnya. Pada jalur path analysis akan nampak pengaruh dari variabel z yaitu kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel (y) atau kepuasan pelayanan perizinan.

### **3. Variabel Pendukung Pelayanan Perizinan**

Gambaran distribusi frekuensi variabel (Y) pendukung pelayanan Perizinan dapat diuraikan pada tabel di bawah ini, dimana pendukung pelayanan perizinan merupakan variabel independen. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap terhadap inovasi elektronik government pelayanan perizinan di DPMTSP kab. Luwu Timur maka peneliti menggunakan 5 indikator variabel pendukung pelayanan perizinan dan 25 item pernyataan yang diuraikan pada tabel berikut:

Tabel: 4.6  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia**

NO.	Pertanyaan	Tingkat Jawaban Responden							
		1		2		3		4	
		F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Berwujud (Tangible)</b>									
1	Fasilitas pendukung yang terdapat di Kantor DPMTSP Kab. Luwu Timur memadai	0	0	6	4,9	57	48,8	56	46,3
2	Penampilan fisik pegawai/karyawan pada Kantor DPMTSP Kab. Luwu bersih dan rapi	0	0	2	1,7	65	55,4	52	42,9
3	Pegawai Kantor DPMTSP Kab. Luwu Timur disiplin dalam melakukan pelayanan	0	0	11	9,1	76	64,5	32	26,4
4	Pegawai Kantor DPMTSP Kab. Luwu Timur memberikan kemudahan akses layanan dalam permohonan pelayanan	0	0	3	2,5	60	51,2	56	46,3
5	Kondisi ruangan di Kantor DPMTSP Kab. Luwu bersih dan nyaman	0	0	4	3,3	51	42,2	64	54,5
<b>Kehandalan (Reliability)</b>									
1.	Prosedur pelayanan yang diberikan pada Kantor DPMTSP Kab. Luwu Timur tidak berbelit-belit.	0	0	7	5,8	52	42,9	60	51,3
2.	Informasi yang diberikan kantor DPMTSP Kab. Luwu Timur sudah akurat	0	0	10	12,1	59	48,8	50	42,9
3.	Jadwal pelayanan yang diberikan kantor DPMTSP Kab. Luwu Timur dengan tepat waktu.	0	0	19	15,7	66	56,2	34	28
4.	Pegawai kantor DPMTSP Kab. Luwu Timur memberikan pelayanan dengan memperhatikan keinginan pengguna jasa perizinan.	0	0	3	2,5	62	52,9	54	44,6
5.	Pegawai kantor DPMTSP Kab. Luwu Timur handal menggunakan alat teknologi informasi (website, komputer, IT)	0	0	7	5,8	56	47,9	56	46,3
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>									
1.	Pegawai berkeinginan untuk membantu para pengguna jasa perizinan dengan tanggap	0	0	7	5,8	54	46,3	58	47,9
2.	Pegawai berkeinginan untuk memberikan pelayanan dengan cermat	0	0	6	4,9	67	57	46	38,1
3.	Pegawai berkeinginan untuk memberikan pelayanan dengan teliti.	0	0	14	11,6	74	62,8	31	25,6

4.	Pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur tanggap menerima keluhan dan saran dalam memberikan pelayanan perizinan.	0	0	2	1,7	55	47	62	51,3
5.	Pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur cepat respon dalam memberikan pelayanan.	1	0,8	1	0,8	51	43,9	66	54,5
<b>Jaminan (Assurance)</b>									
1.	Pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur memiliki pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan	0	0	0	0	54	46,3	65	53,7
2.	Pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan perizinan	0	0	13	10,8	61	50,4	45	38,8
3.	Pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur jaminan kepastian biaya dalam pelayanan perizinan	0	0	12	9,9	71	60,3	36	29,8
4.	Pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan perizinan	0	0	8	6,6	51	43,9	60	49,5
5.	Pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur memberikan jaminan legalitas keaslian dokumen.	0	0	4	3,3	53	45,4	62	51,3
<b>Empati (Empathy)</b>									
1.	Memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pengguna layanan	0	0	7	5,8	51	43,9	61	50,3
2.	Pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur mendahulukan permohonan penggunaan jasa daripada kebutuhan pribadi dari pegawai.	0	0	6	4,9	75	63,7	38	31,4
3.	Pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	0	0	28	23,1	63	53,7	28	23,1
4.	Pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur memberikan pelayanan dengan sopan santun.	1	0,8	11	9,1	42	34,7	65	55,4
5.	Pegawai kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur memberikan pelayanan dengan ramah.	1	0,8	8	6,6	54	44,6	56	47,9

Sumber: Data primer diolah tahun 2023

ber: Data Primer diolah tahun 2023

Keterangan: Skor 1 = tidak setuju, Skor 2 = Kurang setuju, Skor 3 = setuju, dan skor 4 = sangat

Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari responden terhadap variabel pendukung sarana pelayanan perizinan yang terdapat pada tabel di atas diperoleh dari 25 pernyataan dan 5 indikator. Dari hasil kuisisioner didapatkan bahwa responden rata-rata setuju dan sangat setuju, yang artinya bahwa sarana pelayanan perizinan berpengaruh pada kepuasan pelayanan perizinan. Yang lebih jelasnya dapat dilihat pada variabel intervening, dimana hasil olahan data penyebaran kuisisioner rata-rata diatas 50% menyatakan setuju dan sangat setuju.

Maka dapat disimpulkan bahwa independent (Y), akan dibuktikan pada uji hipotesis dengan uji t dan uji f pada pembahasan selanjutnya. Pada Jalur path analisis akan nampak pengaruh dari variabel Y yaitu kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel (Y) atau pendukung pelayanan perizinan.

#### **D. Teknik Analisis Data**

##### **1. Uji Instrument**

Ketetapan suatu pengujian sangat tergantung pada kualitas data yang digunakan dalam pengujian variabel. Pengujian tersebut menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut :

##### **a. Uji Validitas**

Pengujian validitas bertujuan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner dengan menggunakan pengujian koefisien korelasi kritis  $r_{tabel}$  sebanyak 119 dan nilai  $R_{tabel}$  diperoleh dari  $df(n-2) = 117$  maka nilai



responden sebesar 0,1801 dengan menggunakan tingkat signifikansi untuk uji dua arah yang artinya bahwa memiliki hubungan antara dua variabel yang berdasarkan uji hipotesisnya. Uji signifikan digunakan untuk membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  atau nilai signifikan (sig) lebih kecil dari 0.05 maka dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji validitas dapat disimpulkan bahwa untuk  $r_{hitung}$  pada setiap item pernyataan pada indikator menunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu 0,1801 dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 (sig < 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada setiap indikator valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *cronbach alpha*. dimana suatu instrument dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar : (a) < 0,6 tidak *reliable*, (b) 0,6 – 0,7 *acceptable*, (c) 0,7 – 0,8 baik, dan (d) > 0,8 sangat baik. Berdasarkan hasil pengujian data diperoleh hasil yang menunjukkan nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel yang diteliti menunjukkan nilai lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrument tersebut *reliable*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.8

**Hasil Uji Reliabilitas Masing-Masing Variabel**

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kompetensi Sumber Daya Manusia (X)	0,723	Realibel
2	Sarana Elektronik Government (Z)	0,801	Realibel
3	Pelayanan Perizinan (Y)	0,823	Realibel

Sumber: Hasil olahan data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.8 peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa *croanbach alpha* dari masing-masing variabel yang diteliti menunjukkan nilai lebih besar dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa instrument tersebut reliabel.

## 2. Uji Persyaratan Penelitian

Sebelum Uji analisis jalur path dapat diinterpretasikan, terlebih dahulu dilakukan pengujian persyaratan penelitian atau asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji *heteroskedastisitas* dan uji *autokolerasi*. Uji asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of regression standardized residual* (metode grafik) atau dengan uji *one sample kolmogrov smirnov* (Ghozali, 2011). Dasar pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- a. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dan model regresi adalah normal.
- b. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dan model regresi adalah tidak berdistribusi secara normal.

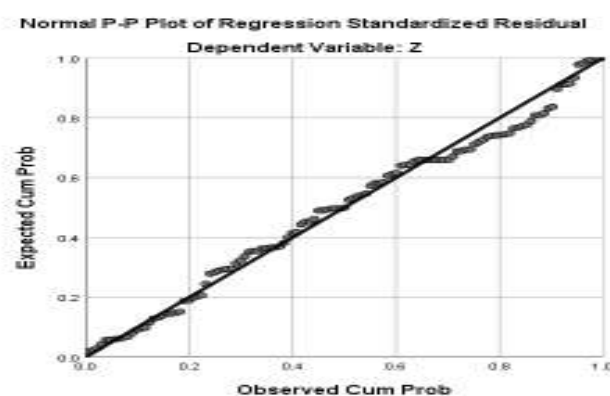
**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		119
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.62592880
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.045
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.067 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefers significance correction		

Sumber: Hasil olahan data Tahun 202

Gambar di bawah ini adalah grafik normal P-P *Plot of regression standardized residual* dan menunjukkan titik-titik data menyebar mengikuti garis normal. Hal ini berarti data yang digunakan untuk menganalisa pengaruh dari variabel dependen terhadap variabel independen memiliki datanormal atau mendekati normal. Dengan demikian, persamaan regresi linear dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi asumsi klasik normalitas data.



Gambar 4.2

grafik normal P-P *Plot of regression standardized residual*

**b. Uji Multikolinieritas**

Dalam penelitian ini, menguji terjadi heteroskedastisitas atau tidak adalah dengan menggunakan Uji Glejser. Pada uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser ini, apabila nilai Sig. (signifikansi) dari seluruh variabel penjelas tidak ada yang signifikan secara statistik ( $p > 0,05$ ), maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 4.10

Hasil Uji Glejser

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.041	4.359		-.009	.993
	X	-.010	.087	-.013	-.121	.904
	Y	.041	.048	.094	.851	.396

a. Dependent Variable: abs

Sumber : Hasil Primer Olahan Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan uji glejser pada tabel dapat diketahui bahwa nilai Sig. dari masing-masing variabel adalah sebesar 0.904 untuk variabel kompetensi sumber daya manusia, dan 0.396 untuk variabel sarana elektronik government. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan, bahwa model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

**c. Uji Heterokedastisitas**

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas (independen) dalam model regresi. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara melihat *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Jika nilai VIF  $\leq 10$  atau nilai  $\geq 0,1$  maka bebas multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.11

**Hasil Pengujian Multikolinearitas**

Model	Colliearity Statitics	
	Tolerace	VIF
Kompetensi Sumber Daya Manusia (X)	0,694	1,441
Sarana Elektronik Government (Y)	0,694	1,441

Sumber: Hasil olahan data Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *tolerance*  $\geq 0,1$  dan nilai VIF  $\leq 10$ . Dengan demikian tidak terjadi Multikolinearitas pada semua variabel independen dalam penelitian ini.

### 3. Uji Analisis Jalur (Path Analysis)

Pengujian regresi dilakukan setelah pengujian instrument penelitian di nyatakan valid dan data bisa digunakan dan Pengujian asumsi klasik telah diperoleh kesimpulan bahwa model sudah dapat digunakan untuk pengujian analisa regresi atau analisis jalur (path analysis).

#### a. Persamaan Struktur Dan Diagram Jalur

Berdasarkan Output Regresi Sub Struktur pada tabel coeficent, diketahui bahwa nilai signifikan dari ketiga variabel yaitu variabel Kompetensi Sumber Daya manusia (X) dengan berpengaruh signifikan terhadap variabel pendukung pelayanan Perizinan (Y) melalui Variabel Intervening atau Variabel sarana elektrnik government (Z). Besarnya nilai R2 atau Rsquare yang terdapat dalam tabel model summary adalah sebesar 0,694 atau 0.481 sementara sisanya yang merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Berikut ini adalah tabel pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total yaitu:

**Tabel 4.11**  
**Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (X) terhadap Sarana ElektronikGovernmet (Z) serta dampaknya terhadap Pelayanan Perizinan (Y) secara langsung dan tidak langsung**

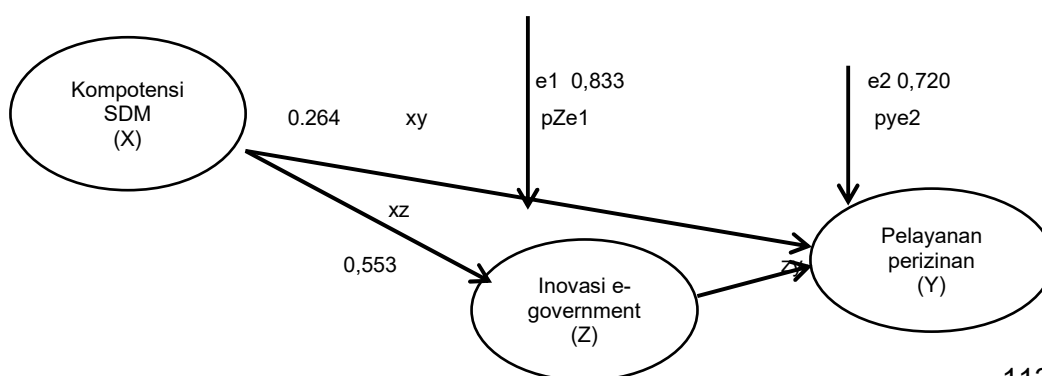
No	Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Total
			Langsung	Tidak Langsung	

1	X terhadap Z	0,553	0,553		0,553
2	X terhadap Y	0,264	0,264		0,264
3	Z terhadap Y	0,512	0,512		0,512
4	X terhadap Z terhadap Y		0,553	$0,553 \times 0,512 = 0,283$	0,836
5	e1				0,833
6	e2				0,720

Sumber: Hasil olahan data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.11 tentang hasil path analysis X terhadap Y dengan variabel Z sebagai variabel intervening maka dapat disimpulkan bahwa dari variabel kompetensi sumber daya manusia (X) berpengaruh langsung terhadap variabel sarana elektronik government (Z) sebesar 0,553. Kemudian untuk variabel Sarana Elektronik Government(Z) berpengaruh langsung terhadap variabel Pelayanan Perizinan (Y) sebesar 0,512. Sedangkan untuk variabel kompetensi sumber daya manusia (X) berpengaruh langsung terhadap Pelayanan Perizinan (Y) sebesar 0,264 dan berpengaruh tidak langsung sebesar 0,283 karena melalui variabel intervening yaitu Sarana Elektronik Government(Z) sehingga hasil pengaruh totalnya yaitu 0,836.

Adapun model diagram jalur penelitian ini berdasarkan paradigma hubungan antar-variabel adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.3**

Hubungan struktural variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap elektronik government pelayanan perizinan

**b. Paradigma Hubungan Struktural Antar Variabel Terdiri Dari Dua Substruktur:**

**1) Analisis Regresi Sub-Struktur 1**

Hasil pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program SPSS for windows versi 26.0, yang ringkasan hasilnya dapat digambarkan pada tabel berikut.

Tabel 4.12  
Hasil Analisis Jalur *coefficients* Regresi Sub-Struktur 1  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients Beta	Standardized Coefficient Beta	t Hitug	Sig.
(Constant)	50,518		7,254	0,000
Kompetensi sumber daya manusia	0,996	0,553	7,182	0,000
R = 0,553 <sup>a</sup> R Square = 0,306 Adjuted R Square = 0,300 e = 5,71927 F = 51,585 Sig = 0,000 <sup>b</sup>				
Dependent Variable : Sarana elektronik government				

Sumber: Data primer diolah 2023

Dengan melihat persamaan regresi linier di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel kompetensi sumber daya manusia yaitu 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa



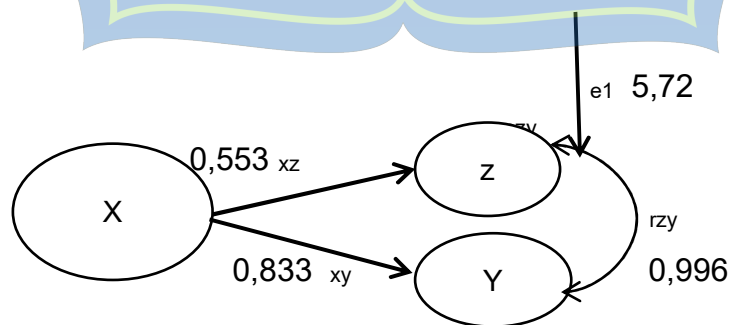
Regresi Model I, yakni variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa pelayanan.

2. Nilai koefisien kompetensi sumber daya manusia sebesar 0.996. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kompetensi sumber daya manusia satu satuan maka variable sarana elektronik government akan naik sebesar 0,553 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari regresi adalah tetap.
3. Berdasarkan nilai R Square yang terdapat pada tabel adalah sebesar 0,996. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap sarana elektronik government adalah sebesar 30,6% sedangkan sisanya 69,4% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Dengan demikian diperoleh diagram jalur model struktur 1 sebagai berikut:

Persamaan I :  $X = \rho_{zx} + e$

$$X = 0,553 + 0,833$$

Keterkaitan antar variabel dari persamaan di atas dapat digambarkan dalam bentuk sebagai berikut:



**Gambar 4.4**

Hasil olahan data pengaruh kompetensi SDM, terhadap elektroni e-

government dan sarana pelayanan perizinan

## 2) Analisis Regresi Sub-Struktur 2

Penggunaan analisis regresi linear berganda pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengolahan data pada penelitian ini yang ringkasan hasilnya dapat digambarkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Analisis Jalur Coefficients Regresi Linear Sub-Struktur 2**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 <sup>a</sup>	.481	.472	4.66564
a. Predictors: (Constant), Sarana Elektronik Government, Kompetensi Sumber Daya Manusia				

Sumber: Hasil olahan data Tahun 2023

**Tabel 4.14**  
**Hasil Analisis Jalur Coefficients Regresi Linear Sub-Struktur 2**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Unstandardized Coefficients Beta	Standardized Coefficient Beta	t hitung	Sig.
(Constant)	13,592		1,987	0,000
Kompetensi sumber daya manusia	0,446	0,264	3,285	0,001
Sarana Elektronik government	0,481	0,512	6,379	0,000
R = 0,694 <sup>a</sup>				

R square = 0,481 Adjusted R Square = 0,472 e = 0,66564 F = 53,801 Sig. = 0,000 <sup>b</sup>
a. Dependent Variabel: Pelayanan Perizinan

Sumber: Data primer diolah 2023

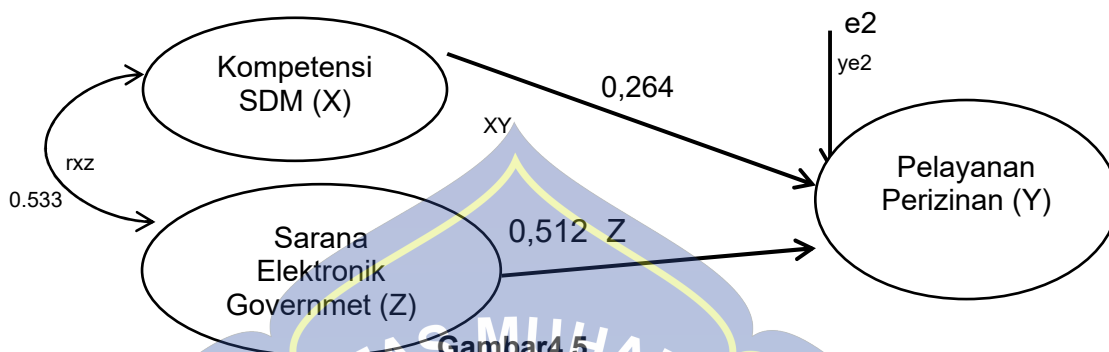
Dengan melihat persamaan hasil jalur regresi linear di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Berdasarkan Tabel dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel kompetensi sumber daya manusia yaitu 0,001 dan variable sarana elektronik government sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model 2, yakni variabel kompetensi sumber daya manusia dan sarana elektroni government berpengaruh signifikan terhadap pelayanan perizinan.
2. Nilai koefisien kompetensi sumber daya manusia sebesar 0.264. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kompetensi sumber daya manusia satu satuan maka variabel pelayanan perizinan akan naik sebesar 0,264 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari regresi adalah tetap.
3. Nilai koefisien sarana elektronik government sebesar 0.512. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan sarana elektronik government satu satuan maka variable pelayanan perizinan akan naik sebesar 0,512 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari regresi adalah tetap.
4. Besarnya nilai R Square yang terdapat pada Tabel adalah sebesar 0,481 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kompetensi sumber daya manusia dan sarana elektronik goverment terhadap pelayanan perizinan sebesar 48,1% sedangkan sisanya sebesar 51,9% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti.

Dengan demikian diperoleh diagram jalur struktur II sebagai berikut:

$$\text{Persamaan II : } Y = \rho_{xz} + \rho_{yz} + e$$

$$Y = 0,264 + 0,512 + 0,720$$



Gambar 4.5

Hasil Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Terhadap Elektroni Egovernment Dan Sarana Pelayanan Perizinan Terhadap Keberhasilan Inovasi Egovernment

## E. Pengujian Hipotesis

### 2. Uji t (Uji Parsial)

Untuk menguji variabel secara parsial atau sendiri-sendiri terhadap variabel independen atau variabel (X) terhadap variabel dependen atau variabel terikat (Y) dapat di gunakan Uji t. Jika T.Tabel lebih besar dari t-hitung ( $t\text{-tabel} > T\text{-hitung}$ ) atau nilai  $\text{sign} < 0,05$  maka dapat dikatakan mempunyai pengaruh secara sendiri-sendiri, seperti yang tertuang dalam tabel 4.15 dan dapat dijelaskan berdasarkan uji statistik dengan menggunakan alat bantu pengolahan data SPSS versi 26, seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4.15

### Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	13.592	6.840		1.987	.049

Kompetensi Sumber Daya Manusia	.446	.136	.264	3.285	.001
Sarana Elektronik Government	.481	.075	.512	6.379	.000

Dependent Variable: Pelayanan Perizinan

Sumber: Data primer diolah 2023

### 3. Uji F (Uji Secara Bersama-Sama)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang sering disebut variabel bebas dengan symbol variabel (X) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen dengan symbol (Y). Pada penelitian ini akan menguji variabel (X) yaitu kompetensi sumber daya manusia yang diteliti akan mempengaruhi secara simultan dengan variabel (Y) Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Analisa dilakukan dengan menggunakan alat bantu program pengolahan yang dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.16

#### Uji Secara Bersama-Sama (Uji F)

Hasil Analisis Jalur *Coefficients* Regresi Linear Sub-Struktur 2

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2342.304	2	1171.152	53.801	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2525.108	116	21.768		
	Total	4867.412	118			

a. Dependent Variable: Pelayanan Perizinan  
b. Predictors: (Constant), Sarana Elektronik Government, Kompetensi Sumber Daya Manusia

Sumber: Hasil olahan data Tahun 2023

### 4. Uji R2 (Koefisien Determinasi)

Uji R<sup>2</sup> (koefisien determinasi) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persentase (%) keseluruhan variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen. Nilai R<sup>2</sup> terletak antara 0 sampai dengan 1.

Tabel 4.17

**Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 <sup>a</sup>	.481	.472	4.66564

a. Predictors: (Constant), Sarana Elektronik Government, Kompetensi Sumber Daya Manusia

Sumber: Hasil olahan data Tahun 2023

Pada uji determinasi pada nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0.692 yang dapat diartikan bahwa hubungan yang kuat antara variabel bebas/independen terhadap variabel dependen karena mendekati hubungan antar variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap inovasi elektronik government pelayanan perizinan Kab. Luwu Timur. Pada determinasi R Square sebesar 0.481 sebesar 48,1%, sedangkan sisanya sebesar 51,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Dari 3 hasil uji hipotesis di atas, maka peneliti menarik kesimpulan hipotesis yang diuraikan di bawah ini;

**(1) Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Sarana Elektronik Government (Hasil Pengujian Hipotesis/H1).**

Berdasarkan hasil pengujian mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap sarana elektronik government diperoleh nilai secara parsial yang menunjukkan bahwa diketahui hasil uji variabel

pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel sarana elektronik government diperoleh nilai t hitung sebesar 7,182 dan nilai p value 0,000. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari t table (7,182 > 1,980), dan nilai P value (nilai signifikansi) lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hasil uji ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel sarana elektronik government.

**(2) Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Sarana Elektronik Government terhadap Pelayanan Perizinan (Hasil Pengujian Hipotesis/H2)**

Pengujian hipotesis tentang pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan sarana elektronik government terhadap pelayanan perizinan. Hasil pengujian untuk menguji pengaruh variabel kompetensi sumber daya manusia dan sarana elektronik government terhadap pelayanan perizinan secara simultan. Hipotesisnya dapat dilihat berdasarkan tabel 4.16 yang diperoleh dengan membandingkan antara f hitung dengan f tabel. F tabel dicari dengan menentukan besar *degree of freedom* (df) pembilang (*numerator*) dan df penyebut (*denominator*). maka  $f_{tabel} = f_{\alpha; (df_1, df_2)} = f_{0,05; df_1(2), df_2(116)} = 3,07$ , sedang  $f_{hitung} = 53,801$  dapat di lihat dari tabel 4.16. sehingga dapat di simpulkan  $f_{hitung} = 53,801 > f_{tabel} = 3,07$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi sumber daya manusia dan sarana elektronik government terhadap pelayanan perizinan secara simultan.

**(3) Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Perizinan (Hasil Pengujian Hipotesis/H3)**

Pada tabel hasil uji regresi – Struktur 2, diketahui bahwa hasil uji variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel pelayanan perizinan diperoleh nilai t hitung sebesar 3,285 dan nilai p value 0,001. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $3,285 > 1,980$ ), dan nilai P value (nilai signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), hasil uji ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel pelayanan perizinan. Nilai beta sebesar 0,446 yang menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan perizinan, maka dengan demikian tinggi rendahnya pelayanan perizinan dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia sebesar 44,60%.

**(4) Pengaruh Sarana Elektronik Government terhadap Pelayanan Perizinan (Hasil Pengujian Hipotesis /H4)**

Pada tabel hasil uji regresi – Struktur 2, diketahui bahwa hasil uji variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel pelayanan perizinan diperoleh nilai t hitung sebesar 6,379 dan nilai p value 0,000. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari t table ( $6,379 > 1,980$ ), dan nilai P value (nilai signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), hasil uji ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel sarana elektronik government terhadap variabel pelayanan perizinan. Nilai beta sebesar 0,481 yang menunjukkan besarnya



pengaruh dari variabel sarana elektronik government terhadap pelayanan perizinan, maka dengan demikian tinggi rendahnya pelayanan perizinan dipengaruhi oleh sarana elektronik government sebesar 48,10%.

**(5) Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Perizinan dengan Sarana Elektronik Government sebagai Variabel Intervening (Hasil Pengujian Hipotesis/H5)**

Perhitungan sub-struktural I dan sub-struktural II menghasilkan dua persamaan yang menggambarkan hubungan variabel *independent* terhadap variabel *intervening* dan hubungan variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Persamaan substruktural I dan sub-struktural II menunjukkan besarnya pengaruh X terhadap Z, X terhadap Y dan Z terhadap Y. Berdasarkan tabel 4.11 tentang hasil path analysis X terhadap Y dengan variabel Z sebagai variabel intervening maka dapat disimpulkan bahwa dari variabel kompetensi sumber daya manusia (X) berpengaruh langsung terhadap variabel Sarana Elektronik Governmet (Z) sebesar 0,553. kemudian untuk variabel Sarana Elektronik Governmet(Z) berpengaruh langsung terhadap variabel Pelayanan Perizinan (Y) sebesar 0,512. Sedangkan untuk variabel kompetensi sumber daya manusia (X) berpengaruh langsung terhadap Pelayanan Perizinan (Y) sebesar 0,264 dan berpengaruh tidak langsung sebesar 0,283 karena melalui variabel intervening yaitu Sarana Elektronik Governmet(Z) sehingga hasil pengaruh totalnya yaitu 0,836. Pengaruh langsung kompetensi sumber daya manusia terhadap Pelayanan Perizinan sebesar 0,264, sedangkan berpengaruh tidak langsung

kompetensi sumber daya manusia terhadap Pelayanan Perizinan melalui Sarana Elektronik Government sebagai variable intervening sebesar 0,283. Artinya, karena pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung ( $0,264 < 0,283$ ) sehingga hipotesis 5 terbukti.

## F. Pembahasan

Pada pembahasan penelitian ini, peneliti akan menjelaskan hasil analisis mengenai temuan penelitian terhadap kesesuaian teori, pendapat yang telah dikemukakan dari hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal-hal tersebut, berikut ini hasil pembahasan dalam analisis temuan yang didapatkan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### 1. Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap Yang Dimiliki Oleh Sumber Daya Manusia Berpengaruh terhadap Inovasi Electronic Government Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Berdasarkan hasil uji penelitian ini menunjukkan dengan adanya pengaruh signifikan dari variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel sarana elektronik government. Bahwa hasil uji variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel sarana elektronik government diperoleh nilai t hitung sebesar 7,182 dan nilai p value 0,000. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari t table ( $7,182 > 1,980$ ), dan nilai P value (nilai signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini berarti keterlibatan para aparatur negara (pegawai) dalam pemberian pelayanan perizinan semakin berkompeten

dengan dengan adanya sistem teknologi informasi yang tersedia sehingga dapat berpengaruh positif dalam memberikan pelayanan perizinan yang maksimal. Dengan adanya pengaruh secara simultan terhadap variabel tersebut yaitu kompetensi sumber daya manusia terhadap sarana elektronik government disebabkan karena pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dimiliki cukup memadai dalam menerapkan inovasi elektronik e-government pelayanan perizinan. Hal ini disebabkan karena mereka melewati sistim pelatihan, training, bimtek yang cukup bagus untuk mengelolah inovasi elektronik governance melalui aplikasi OSS dan sicantik. Ini sejalan dengan pendapat menurut Michael Zwell dalam (Kusuma Habibie, 2019) tentang faktor-faktor yang berpengaruh dalam kompetensi sumber daya manusia adalah segala bentuk motif, sikap, keterampilan, perilaku atau karakteristik pribadi lain yang penting untuk melaksanakan pekerjaan atau membedakan antara kinerja rata-rata dengan kinerja superior melalui pelatihan, bimtek, training dalam menggunakan sarana dan prasarana inovasi elektronik governance seperti pelatihan menggunakan website, perbaikan jaringan internet. Dengan metode pelatihan secara learning organization sehingga pada umumnya pegawai atau aparatur pemerintah cukup berkualitas, oleh sebab itu tidak heran jika banyak pemimpin memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dibidang masing-masing.

Sumbangan teoritik pada penelitian di atas sejalan juga pendapat (Marwansyah, 2016) kompetensi sumber daya manusia adalah perpaduan

pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti (Syarifudin, 2017) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada DPMTSP Kabupaten Kebumen”. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi sangat berpengaruh pada pelayanan perizinan yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan adanya kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki aparatur negara, maka penggunaan teknologi informasi sangat mudah terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan pada DPMTSP Kabupaten Kebumen. Ini dijelaskan sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada responden bahwa aparatur negara dan pengawasan yang dilakukan bagian DPMTSP tidak sepenuhnya berpatokan dengan pelayanan manual, hal ini dikarenakan sistem yang sudah tersistem tidak memerlukan banyak tenaga SDM untuk mengolah pelayanan perizinan usaha. Penggunaan teknologi sangat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perizinan.

**2. Sarana Teknologi Informasi Berpengaruh terhadap Inovasi Electronik Government Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMTSP) Kab. Luwu Timur**

Hasil uji menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel sarana elektronik government terhadap variabel pelayanan perizinan. Nilai beta sebesar 0,481 yang menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel sarana elektronik government terhadap pelayanan perizinan, maka dengan demikian tinggi rendahnya pelayanan perizinan dipengaruhi oleh sarana elektronik government sebesar 48,10%. Maka pengaruh sarana elektronik government terhadap pelayanan perizinan menunjukkan pengaruh secara signifikan. Semua indikator sarana inovasi elektronik government terdiri dari data infrastruktur, infrastruktur legal, infrastruktur institusional, infrastruktur manusia, infrastruktur teknologi, strategi pemikiran dan kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel pelayanan perizinan. Hal ini disebabkan karena kepala dinas Kantor DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur sangat memperhatikan tentang pola pemimpin yang baik. Strategi pemikiran dan kepemimpinan yang berkualitas sangat mempengaruhi dalam memberikan pelayanan perizinan karena strategi pemikiran ini bisa membangkitkan semangat para aparatur negara/pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Penerapan e-government didalam pelaksanaannya membutuhkan pemimpin yang mempunyai visi dan misi yang berkaitan dengan e-government. Hal tersebut diperlukan agar agenda strategi serta pemikirannya yang berkaitan dengan e-government akan diwujudkan secara nyata dalam memberikan pelayanan perizinan. Hal ini sejalan dengan teori yang di kemukakan oleh (Putu et al.,2022) Dengan hasil yang inovasi elektronik government, yaitu

terciptanya pemerintahan yang baik, transparansi yang meningkat, dan kenyamanan yang lebih besar, serta dalam peningkatan penerimaan negara, dan atau pengurangan biaya. Selain itu inovasi elektronik government bertujuan juga untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara. Penggunaan inovasi teknologi informasi mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dengan cara meningkatkan transparansi data dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **3. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur.**

Hasil uji ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel pelayanan perizinan. nilai beta sebesar 0,264 yang menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan perizinan, maka dengan demikian tinggi rendahnya pelayanan perizinan dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia sebesar 26,40%.

Distribusi frekuensi variabel kompetensi sumber daya manusia menunjukkan bahwa pada setiap indikator mempunyai jawaban setuju dan sangat setuju dari 3 indikator dari kompetensi Sumber daya manusia. sehingga dapat dikatakan bahwa variabel variabel kompetensi sumber

daya manusia (X) berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan perizinan pada Kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur. Dengan gambaran perolehan angka yang sangat setuju dapat dimaknai bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia sangat berpengaruh pada pelayanan perizinan. Hal lain yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah *e-skill* dalam menggunakan sarana teknologi informasi. Sehingga hal ini menjadi perhatian khusus oleh kepala dinas kantor DMPTSP Kab. Luwu Timur untuk peningkatan *e-skill* para pegawai dalam melakukan pelayanan perizinan agar dapat mendukung untuk berinovasi dalam rangka melakukan perubahan pelayanan yang lebih baik.

Hasil pembahasan penelitian di atas, didukung oleh teori menurut pendapat (Hermawan, 2017) menyimpulkan bahwa mayoritas situs Pemerintahan Indonesia masih terkendala dalam aspek *e-skills* yang menunjukkan bahwa kemampuan untuk menggunakan *e-skills* dalam konteks digital untuk berpartisipasi dalam lingkungan secara efektif akan semakin dikontrol oleh informasi yang aktif secara digital sehingga dibutuhkan *e-skill* yang handal dalam kaitan membangun kapasitas sintesis menuju pengetahuan yang relevan dalam melakukan perubahan positif pada saat pemberian layanan publik.

#### **4. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Sarana Elektronik Government terhadap Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur**

Hasil uji menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi sumber daya manusia dan sarana elektronik government terhadap pelayanan perizinan secara simultan. Hasil uji variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel pelayanan perizinan diperoleh nilai t hitung sebesar 6,379 dan nilai p value 0,000. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari t table ( $6,379 > 1,980$ ), dan nilai P value (nilai signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), hasil uji ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel sarana elektronik government terhadap variabel pelayanan perizinan.

Berdasarkan dengan hasil uji t tersebut diatas, maka dapat dimaknai, hubungan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan elektronik government berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Pintu Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur. Dengan jelas menunjukkan bahwa Kompetensi sumber daya manusia dan elektronik government memiliki hubungan yang berpengaruh signifikan dengan pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Satu Pintu Kab. Luwu Timur. Harus memperhatikan dan berusaha meningkatkan kompetensi pegawai dalam penggunaan sarana teknologi di kantor DPMPTSP Kab. Luwu Timur. Sejalan dengan penelitian tersebut di atas dan berdasarkan dengan teori yang dikemukakan oleh (Jalma & Putera, 2019) bahwa elektronik government untuk supporting



sistem dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi yang berkembang dengan pesat, baik dari media teknologi informasi serta pemanfaatan teknologi informasi pada berbagai sektor dan organisasi baik publik maupun privat yang didukung oleh kompetensi sumber daya manusia sehingga penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan lebih kita kenal dengan nama e-government. Elektronik government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya peningkatan kompetensi sumber daya manusia (birokrasi) yang handal dan berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Juliana, 2016) tentang pengaruh kebijakan pengembangan kompetensi sumber daya aparatur sipil negara dan kesiapan teknologi terhadap pelayanan publik di Kabupaten Yalimo Provinsi Papua. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan strategi penelitian studi kasus dan pendekatan teori secara analisis regresi berganda. Hasil kebijakan pengembangan kompetensi sumber daya aparatur sipil negara dan kesiapan teknologi terhadap pelayanan publik masih belum berjalan dengan optimal, dalam pendekatan penggunaan metode analisis pun tidak sama karena penelitian yang kami lakukan menggunakan analisis jalur Path dengan menggunakan variabel intervening.

##### **5. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Perizinan Dengan Sarana Elektronik Government Sebagai Variabel Intervening di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur**

Berdasarkan hasil uji tentang hasil path analysis X terhadap Y dengan variabel Z sebagai variabel intervening maka dapat disimpulkan bahwa dari variabel kompetensi sumber daya manusia (X) berpengaruh langsung terhadap variabel sarana elektronik government (Z) sebesar 0,553. kemudian untuk variabel sarana elektronik government(Z) berpengaruh langsung terhadap variabel pelayanan perizinan (Y) sebesar 0,512. Sedangkan untuk variabel kompetensi sumber daya manusia(X) berpengaruh langsung terhadap pelayanan perizinan (Y) sebesar 0,264 dan berpengaruh tidak langsung sebesar 0,283 karena melalui variabel intervening yaitu sarana elektronik government(Z) sehingga hasil pengaruh totalnya yaitu 0,836.

Hasil penelitian sudah sesuai dengan beberapa teori yang menyatakan bahwasanya untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, maka pemerintah melakukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang baik dalam pemanfaatan sarana elektronik government. Hal itu bisa saja dikarenakan sumber daya manusia yang sudah memiliki kemampuan cukup dalam mengoperasikan sebuah sistem yang berbasis teknologi. Proses penerapan inovasi elektronik government harus didukung dengan adanya serangkaian prosedur secara manual maupun terkomputerisasi, mulai dari pengumpulan

data, pencatatan, pengikhtisaran sampai dengan pelaporan hasil pelayanan yang terintegrasi atau terhubung langsung ke pusat dan daerah yang dikerjakan oleh para aparatur sipil negara. Serangkaian prosedur tersebut dikenal dengan nama sistem aplikasi OSS dan sicantik. Salah satu sistem informasi pelayanan perizinan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat adalah aplikasi OSS dan sicantik. Dari tahun ketahun pemerintah telah berupaya untuk memperbaiki system layanan, dengan disusunnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) dan sicantik. Seperti dijelaskan dalam teori yang dikemukakan Oleh (Asiyah, N. Mulyadi, D. & Nurliawati, 2020) bahwa faktor manusia sebagai unsur yang paling penting yang harus dikelola dengan baik melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan serta evaluasi sehingga dapat meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan, dan keterampilan dalam melaksanakan tugas secara berdaya guna dan berhasil dalam pencapaian tujuan organisasi dalam menghasilkan suatu informasi yang bernilai. Menyangkut dua elemen pokok yaitu informasi yang dihasilkan serta sumber daya yang menghasilkannya. Informasi harus dapat dipahami sebagai salah satu indikator berkualitasnya informasi. Mudah dipahami

disini menyangkut sumber daya manusia yang menghasilkannya. Jika peningkatan mutu layanan perizinan dirancang dan diterapkan dengan baik oleh manajemen di dalam pengelolaan organisasinya melalui sarana elektronik government maka pemberian pelayanan perizinan yang disajikan kepada pihak yang berkepentingan lebih mudah dan efisien.

Dalam penelitian yang kami lakukan juga menunjukkan bahwa penggunaan sarana elektronik government sangat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perizinan. Penggunaan inovasi e-government melalui aplikasi OSS dan SinCantik sudah berjalan namun belum maksimal karena masih terkedalah dengan gangguan jaringan yang masih lambat. Pemahaman dan kesadaran masyarakat untuk menggunakan inovasi elektronik government melalui aplikasi OSS dan SinCantik sudah dipahami melalui pembinaan khusus agar kedepannya mudah dalam pengurusan administrasi pelayanan perizinan di DPMPTSP kab. Luwu Timur.

### **G. Rekomendasi**

Melihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan di lokasi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur sudah cukup maksimal dalam penerapan aplikasi inovasi OSS dan sicantik. Ini terbukti dari hasil observasi langsung yang dilakukan di lokasi penelitian bahwa pengunjung pelayanan perizinan tidak terlalu padat seperti di lokasi

pelayanan publik lainnya. Ini disebabkan karena sebagian masyarakat sudah menggunakan inovasi lewat aplikasi OSS dan sicantik dari rumah masing-masing. Namun masih ada keluhan dari pengunjung yang menyatakan bahwa dalam pengurusan perizinan masih membutuhkan waktu 2 sampai 3 hari karena masih ada kebutuhan berkas yang harus dilengkapi dari kantor dinas yang terkait izin yang dibutuhkan. Sehingga calon pengguna jasa perizinan bolak-balik untuk mengurus kelengkapan berkas yang dibutuhkan. Melihat situasi tersebut maka kami dari peneliti merekomendasikan agar pemerintah daerah membuka Mal Pelayanan Publik (MPP), sebagaimana sudah beberapa pemerintah daerah di provinsi Sulawesi Selatan yang menerapkan mal pelayanan publik seperti yang dilakukan di Kabupaten Maros, dan Kota Palopo. Mal pelayanan publik (MPP) pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupate/kota, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada satu tempat yang terdiri dari beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) sebagai tujuan upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam kemudahan berusaha di Indonesia lebih khusus Kabupaten Luwu Timur. Dengan adanya kolaborasi pelayanan perizinan satu tempat akan memudahkan pengurusan dan mengefesienkan waktu pengurusan perizinan yang dulunya butuh waktu 2 sampai 3 hari menjadi 1 jam paling lama 3 jam.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian yang berjudul pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap elektronik government pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil uji penelitian ini menunjukkan dengan adanya pengaruh signifikan dari variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel sarana elektronik government. Kompetensi Sumber daya manusia yang berpengaruh secara simultan terhadap sarana elektronik government. Ini disebabkan karena pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dimiliki cukup memadai dalam menerapkan inovasi elektronik e-government pelayanan perizinan. Karena mereka telah melewati sistem pelatihan, training, bimbingan teknis yang cukup bagus untuk menggunakan inovasi aplikasi aplikasi OSS dan sicantik.
2. Dari hasil uji variabel sarana elektronik government terhadap variabel pelayanan perizinan menunjukkan pengaruh signifikan. Maka dengan demikian tinggi rendahnya pelayanan perizinan dipengaruhi oleh sarana elektronik government. Nilai beta sebesar 0,512 yang menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel sarana elektronik government terhadap pelayanan perizinan, maka dengan demikian tinggi rendahnya pelayanan perizinan dipengaruhi oleh sarana elektronik government dengan nilai 51,20%. Sesuai hasil uji distribusi frekuensi kuisioner menunjukkan bahwa pada setiap indikator sarana elektronik government

dan pelayanan perizinan mempunyai jawaban dengan rata-rata setuju dan sangat setuju.

3. Dari hasil uji variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap variabel pelayanan perizinan menunjukkan adanya pengaruh signifikan. Besarnya pengaruh dari variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan perizinan dengan nilai beta sebesar 0.264, maka dengan demikian tinggi rendahnya pelayanan perizinan dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki pada pegawai dan pengguna layanan perizinan.
4. Berdasarkan hasil uji dapat dimaknai bahwa hubungan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan elektronik government berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Pintu Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Luwu Timur. Dengan jelas menunjukkan bahwa Kompetensi sumber daya manusia dan elektronik government memiliki hubungan yang berpengaruh signifikan dengan pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Satu Pintu Kab. Luwu Timur.
5. Berdasarkan hasil uji tentang hasil *path analysis* kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan perizinan dengan variabel sarana elektronik government sebagai variabel intervening maka dapat disimpulkan bahwa dari variabel kompetensi sumber daya manusia berpengaruh langsung terhadap variabel sarana elektronik government sebesar 0,553. Kemudian untuk variabel sarana elektronik government

berpengaruh langsung terhadap variabel pelayanan perizinan sebesar 0,512. Sedangkan untuk variabel kompetensi sumber daya manusia berpengaruh langsung terhadap pelayanan perizinan sebesar 0,264 dan berpengaruh tidak langsung sebesar 0,283 serta melalui variabel intervening (sarana elektronik government) dengan hasil pengaruh totalnya yaitu 0,836. Dari hasil uji variabel, maka dapat disimpulkan adanya pengaruh langsung lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung di antara variabel kompetensi sumber daya manusia, variabel pelayanan perizinan, dan variabel sarana elektronik government sebagai variabel intervening.

## **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian di atas maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Agar kepala dinas tetap memperhatikan kompetensi pegawai terutama e-skill dalam menggunakan sarana inovasi elektronik government harus tetap ditingkatkan, agar dapat memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat secara maksimal.
2. Hendaknya kepala dinas lebih menguatkan standard operasional prosedur (SOP), agar aparatur pegawai dapat bekerja sesuai waktu yang ditentukan dalam memberikan pelayanan perizinan.
3. Hendaknya pemerintah menyediakan anggaran untuk pelatihan para apatur negara sehingga pegawai memiliki *e-skill* dan pemahaman *e-leadership* yang handal di bidang masing-masing.
4. Hendaknya pemerintah kabupaten luwu Timur dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu sebagai perwakilan di bidang pelayanan perizinan untuk membuat terobosan inovasi Mall



Pelayanan Publik (MPP) dengan tujuan upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.



## LAMPIRAN – LAMPIRAN :

1. Persuratan Izin Penelitian
2. Validasi kuisisioner penelitian
3. Dokumentasi/Foto Kegiatan Pelayanan Perizinan
4. Data Responden
5. Hasil Olahan Data Kuisisioner
6. Hasil Uji Validitas Dan Reliability
7. Hasil Uji Asumsi Klasik
8. Hasil Uji Regresi Analisis Jalur (Path Analysis)
9. Riwayat Hidup

## Lampiran Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Sig	Keterangan
1	Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1)	1	0,438	0,1801	0,000	Valid
		2	0,292	0,1801	0,001	Valid
		3	0,310	0,1801	0,001	Valid
		4	0,379	0,1801	0,000	Valid
		5	0,391	0,1801	0,000	Valid
		6	0,458	0,1801	0,000	Valid
		7	0,370	0,1801	0,000	Valid
		8	0,195	0,1801	0,034	Valid
		9	0,520	0,1801	0,000	Valid
		10	0,481	0,1801	0,000	Valid
		11	0,506	0,1801	0,000	Valid
		12	0,379	0,1801	0,000	Valid
		13	0,287	0,1801	0,002	Valid
		14	0,478	0,1801	0,000	Valid
		15	0,554	0,1801	0,000	Valid
2	Sarana Elektronik Government (Z)	1	0,376	0,1801	0,000	Valid
		2	0,426	0,1801	0,000	Valid
		3	0,414	0,1801	0,000	Valid
		4	0,397	0,1801	0,000	Valid
		5	0,285	0,1801	0,002	Valid
		6	0,449	0,1801	0,000	Valid
		7	0,441	0,1801	0,000	Valid
		8	0,454	0,1801	0,000	Valid
		9	0,436	0,1801	0,000	Valid
		10	0,422	0,1801	0,000	Valid

		11	0,264	0,1801	0,004	Valid
		12	0,379	0,1801	0,000	Valid
		13	0,484	0,1801	0,000	Valid
		14	0,548	0,1801	0,000	Valid
		15	0,426	0,1801	0,000	Valid
		16	0,400	0,1801	0,000	Valid
		17	0,413	0,1801	0,000	Valid
		18	0,407	0,1801	0,000	Valid
		19	0,402	0,1801	0,000	Valid
		20	0,358	0,1801	0,000	Valid
		21	0,433	0,1801	0,000	Valid
		22	0,408	0,1801	0,000	Valid
		23	0,337	0,1801	0,000	Valid
		24	0,287	0,1801	0,002	Valid
		25	0,376	0,1801	0,000	Valid
		26	0,376	0,1801	0,000	Valid
		27	0,332	0,1801	0,000	Valid
		28	0,256	0,1801	0,005	Valid
		29	0,377	0,1801	0,000	Valid
		30	0,345	0,1801	0,000	Valid
	Pelayanan	1	0,382	0,1801	0,000	Valid
	Perizinan (Y)	2	0,465	0,1801	0,000	Valid
		3	0,549	0,1801	0,000	Valid
		4	0,344	0,1801	0,000	Valid
		5	0,378	0,1801	0,000	Valid
		6	0,386	0,1801	0,000	Valid
		7	0,476	0,1801	0,000	Valid
		8	0,516	0,1801	0,000	Valid
		9	0,364	0,1801	0,000	Valid

		10	0,360	0,1801	0,000	Valid
		11	0,400	0,1801	0,000	Valid
		12	0,426	0,1801	0,000	Valid
		13	0,614	0,1801	0,000	Valid
		14	0,386	0,1801	0,000	Valid
		15	0,303	0,1801	0,000	Valid
		16	0,519	0,1801	0,000	Valid
		17	0,509	0,1801	0,000	Valid
		18	0,632	0,1801	0,000	Valid
		19	0,429	0,1801	0,000	Valid
		20	0,344	0,1801	0,000	Valid
		21	0,401	0,1801	0,000	Valid
		22	0,423	0,1801	0,000	Valid
		23	0,537	0,1801	0,000	Valid
		24	0,340	0,1801	0,000	Valid
		25	0,428	0,1801	0,000	Valid

